



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação
Curso de Graduação em Biblioteconomia

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE REFERÊNCIA E PESQUISA
DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DA
BIBLIOTECA ACADÊMICO LUIZ VIANA FILHO, DO SENADO FEDERAL

Júlia Marília Gomes Nogueira
Orientador: Prof. Dr. Rita de Cássia do Vale Caribé

Brasília
2018

Júlia Marília Gomes Nogueira

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE REFERÊNCIA E PESQUISA
DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DA
BIBLIOTECA ACADÊMICO LUIZ VIANA FILHO, DO SENADO FEDERAL

Monografia apresentada como parte das
exigências para obtenção do título de
Bacharel em Biblioteconomia pela
Faculdade de Ciência da Informação da
Universidade de Brasília

Orientador: Prof. Dr. Rita de Cássia do Vale Caribé

Brasília

2018

N778m

NOGUEIRA, Júlia Marília Gomes.

Manual de procedimentos de referência e pesquisa dos serviços de atendimento da biblioteca acadêmico Luiz Viana Filho, do Senado Federal / Júlia Marília Gomes Nogueira. – Brasília, 2018.

112 f.

Orientação: Prof. Dr. Rita de Cássia do Vale Caribé

Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Curso de Biblioteconomia, 2018.

Inclui bibliografia

1. Biblioteca. 2. Bibliotecas – Serviço de Referência. 3. Serviço de Referência, manual. 4. Processos. Manual de atividades. I. Título.

CDU025.5



Universidade de Brasília

Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Curso de Graduação em Biblioteconomia

Título: Manual de procedimentos de referência e pesquisa dos serviços de atendimento da Biblioteca Acadêmica Luiz Viana Filho, do Senado Federal.

Aluna: Júlia Marília Gomes Nogueira.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 27 de novembro de 2018.

Rita de Cássia do Vale Caribé - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Marcílio de Brito - Membro
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutor em Ciências da Informação e da Documentação

Stella Maria Vaz Santos Valadares - Membro externo
Graduação em Biblioteconomia
Bibliotecária do Senado Federal

DEDICATÓRIA

A Deus, que nos criou e foi criativo nesta tarefa.
Seu fôlego de vida em mim me foi sustento e
me deu coragem para questionar realidades e
propor sempre um novo mundo de
possibilidades.

AGRADECIMENTOS

Meus mais sinceros agradecimentos, primeiramente à Deus, meu bom Pai, que me abriu caminhos, portas e janelas para que chegasse até aqui, por ser misericordioso e me conceder hoje a realização de sonhos idealizados no passado. A Ele toda minha honra, gratidão, amor, meus esforços e meu respirar.

Agradeço a Virgem Maria, que nunca me desamparou e que intercedeu por mim junto ao seu filho e é para mim exemplo de docilidade, calma e amor, que no decorrer do meu trabalho foram essenciais para não desistir.

Aos meus primeiros grandes amigos proporcionados pela Biblioteconomia: Kátia Neves, Simone Marra, Weldson, Neide, Fernanda e Biah. Katia Neves por ter sido a melhor primeira chefe de estagio que qualquer discente da área de Biblioteconomia poderia ter, com sua inteligência e paciência infindável, seu coração doce e acolhedor e, principalmente, pela sua amizade e tratamento respeitoso me acolhendo como membro importantíssimo para o desenvolvimento das atividades da Biblioteca do FNDE, a você Katinha, o “SS com louvor” do meu coração. Simone Marra por ter sido a melhor companheira de baia, a mamãe do coração mais doce e angelical que poderia ter encontrado nesta jornada acadêmica, a mulher das palavras doces (jamais esquecerei das palavras professadas a mim sobre o amor de Deus), e sua alegria constante deixando sempre os meus dias melhores, a você Sisi, toda a GRATIDÃO do meu coração que tanto ouviu e aprendeu esta palavra contigo. Weldson por ter sido exemplo impecável de funcionário, exemplar em todos os sentidos, por seu sorriso contagiante, sua paz e simplicidade que tanto me ajudaram a evoluir profissionalmente e pessoalmente, por sua disponibilidade e paciência de me passar seus conhecimentos, a você Weldson, meu coração faz reverência por toda dedicação e amor que depositou em mim. A Fernanda, pela sabedoria em corrigir os meus erros, pela presteza em me ensinar a melhorar um pouco mais todos os dias, pelas boas gargalhadas divididas ao longo dos dias que trouxeram paz e deixaram o trabalho muito mais leve, a você Fê, a minha mais sincera gratidão e o desejo de um dia poder retribuir todo bem que me fez. A Biah, que dividiu comigo lágrimas e sorrisos, pela companheira fiel que foi para mim nesse tempo de aprendizado, a você Tia Biah, o meu respeito e admiração, por ter sido luz no meu momento de trevas, por ter trago palavras de conforto e sabedoria quando eu não conseguia obtê-las.

Ao meu primeiro grupo verdadeiro de amigos acadêmicos conquistados por meio da Biblioteconomia, Nines+Gabi, que tanto acrescentaram em minha evolução discente e pessoal e pelos melhores trabalhos acadêmicos já feitos. Gabriella, por ser uma amiga que vale ouro,

com suas palavras inteligentes e seu jeitinho Gabriella de sempre possibilitar novas vertentes de pensamentos que geraram ricas discursões contribuindo, assim, para o nosso melhor desenvolvimento no decorrer de cada matéria, a você Gabi minha mais sincera admiração, amor e respeito, pela profissional impecável que você é, pela alegria e lealdade infindáveis que fizeram esses quatro anos acadêmicos valerem muito a pena. Tiago, por oferecer a melhor amizade que qualquer ser humano possa conhecer, com seus conhecimentos riquíssimos sobre tudo, por se doar de forma extraordinária para todos aqueles a quem ama, por nunca esquecer dos amigos em nenhuma viagem e nos levar sempre no celular compartilhando suas aventuras incríveis, a você Tigs, todo o meu amor e gratidão por me acolher sempre em sua casa, me levar para conhecer filmes e lugares que eu nem ao menos sabia que existiam, sua amizade é a mais agregadora que eu já tive em minha vida. Tâmara por sua docilidade e bondade que me fizeram ampliar o leque de amigos, por sempre estar com a mão estendida para ajudar e fazer o bem, por compartilhar os desesperos da vida acadêmica desde os primeiros semestres comigo, a você Tânzinha, meu amor, gratidão e toda a felicidade do meu coração por ter a honra de chamar de amiga alguém de coração tão puro, a sua benevolência cativou meu coração.

Ao bonde das sereias mais fabuloso, extraordinário, adorável, e sensacional de toda essa Biblioteconomia, Layla, Michelle e Thaís, a todas vocês o meu mais sincero amor, com vocês eu pude me despir de rótulos e ser cem por cento quem eu realmente sou. Em cada uma eu encontrei abrigo e me identifiquei de alguma maneira especial, nosso laço de amizade é para mim bondade inefável de Deus. Layla por ser a companheira perfeita de estagio e de curso, tenho certeza que Deus sabia que sem você para me guiar eu não chegaria até o final, a você minha inteira admiração e gratidão por essa amizade que me trouxe um bem imensurável, você é para mim exemplo de batalhadora, profissional e mulher. Thaís amiga fiel, que dividiu comigo as dores e alegrias de uma vida acadêmica e pessoal, por ter ficado do meu lado, ter me escutado e confiado em mim para escutá-la também, a você meu tesouro escondido que eu tive a honra de encontrar, meus mais sinceros amor e admiração, pela tua história e pela amizade que construiu comigo, você me levantou muitas vezes quando eu cai e fez a caminhada ser mais leve com os seus sorrisos e palhaçadas, espero um dia me tornar pelo menos parte da mulher que você é. Miih por ser a minha primeira amizade verdadeira conquistada na universidade, com a sua bondade e coração ingênuo me trouxe cada vez mais perto da sua vida até que viramos madrinha e afilhada, você com certeza é a doçura que faltava em minha vida, a você me faltam palavras para descrever, em agradecimentos, tudo o que sinto, obrigada por ser minha paz nos momentos de “guerra”, por ter os melhores conselhos e por me acolher junto a sua família.

As minhas duas maiores fontes de inspiração, meus dois portos-seguros, Any e Malu. Any por ser a pessoa mais indescritível desse mundo com sua bondade e seu coração puro, por se propor sempre em me ajudar de inúmeras formas, a você Anjo da minha vida, todo sentimento possível de gratidão, amor, felicidade e honra em ter ao meu lado um ser humano tão incrível como você, obrigada por ter acreditado em mim até mesmo quando eu não acreditei, por ter insistido e lutado por mim quando eu quis entregar “os pontos”, sem você principalmente eu não seria nem metade da mulher que me tornei. Malu por ser o meu descanso, minha fortaleza, em quem sempre deitei a cabeça para chorar e repor as energias, a você todo meu respeito, amor e admiração, obrigada por também acreditar em mim e por dividir comigo o “peso da minha cruz”, você sempre foi, é e será o meu maior sirineu.

Ao amor de toda a minha vida Giovane, amigo fiel, que trouxe para mim o testemunho da sua vida que salvou a minha. Obrigada por compartilhar os meus últimos semestres nesta universidade, jamais poderei definir em palavras o quanto eu o amo e o quanto sou grata por suas orações enquanto eu discorria este trabalho e pela sua vida inteira dedicada ao próximo.

As pessoas que dividiram comigo dois dos melhores anos da minha vida trabalhando na Biblioteca do Senado Federal, Alessandra, Carly, Carol, Clarissa, Cíntia, Fatima Costa, Mariinha, Mônica Rodrigues, Patrícia e Stella, sem vocês eu, de forma alguma, estaria conquistando esse diploma, o que vocês me ensinaram eu jamais serei capaz de agradecer que foi o amor pelo trabalho. Como eu amei profundamente cada dia em que pude desfrutar da presença de vocês, cada ensinamento, sorriso, divergências, lanches e festinhas estão eternizados em minha memória e em meu coração, se eu pudesse fazer um desejo de agradecimento com certeza seria que todos os futuros bibliotecários fizessem estagio com vocês, porque amor à profissão não é algo fácil de se encontrar. Obrigada pela confiança depositada em mim, por acreditarem nas minhas capacidades, por me fazer parte importante de uma das maiores e melhores bibliotecas do país, e vocês fazem jus a essa nomenclatura, com vocês eu me encontrei, me redescobri e me reinventei profissionalmente de forma que eu não sabia que era capaz. Gratidão e amor imensuravelmente eternos pela vida e trabalho de vocês.

Agradeço a todos os meus amados amigos, que com bondade, docilidade e amor me ajudaram a tornar esses últimos meses de faculdade mais leves eu amo todos vocês toda a minha alma e todo o meu ser.

Agradeço também as minhas irmãs Jéssica e Vitória, vocês são a maior razão desse trabalho, vocês são a maior razão de cada dia eu querer ser uma pessoa melhor, eu amo vocês com tudo o que tenho e tudo o que sou. A Larissa, eu te amo irmã com a minha própria vida.

E para fechar com chave de ouro, os meus mais sinceros agradecimentos a melhor professora e orientadora de Biblioteconomia, professora Rita Caribé, por sua paciência e dedicação para comigo, e por todo conhecimento transmitido a mim, pela confiança e amor, minha eterna gratidão pela honra imensa de ter sido sua aluna.

RESUMO

O objetivo deste trabalho é elaborar/atualizar o Manual dos processos realizados pela área de Atendimento ao Usuário, pertencente a Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho do Senado Federal, que engloba os setores de Serviço de Empréstimo e Devolução de Material Bibliográfico (SEEMP), Serviço de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas (SEPRIB), Serviço de Manutenção e Conservação de Acervo (SEMACO) e o Serviço de Pesquisa Parlamentar (SEPESP). O manual proporciona o registro das atividades realizadas diariamente, pelos setores mencionados, direcionadas para senadores, servidores do senado e usuários externos que são seu público alvo. Fez-se necessário a descrição de rotinas, para a orientação de como funcionam os processos, tanto para os servidores que os realizam, quanto para os futuros funcionários da instituição, além de servir como base para melhorias nos serviços prestados pelo setor. Para a coleta de dados foram utilizados a pesquisa participante, a análise documental e entrevista com profissionais dos setores. Utiliza como procedimentos metodológicos a abordagem qualitativa descritiva e a pesquisa participante.

Palavras-chave: Serviço de Referência. Manual de serviço de referência. Mapeamento de processos. Senado.

ABSTRACT

The objective of this work is to prepare a Manual of the processes performed by the Customer Service area, belonging to the Luiz Viana Filho Academic Library of the Federal Senate, which encompasses the Service of Loan and Return of Bibliographic Material (SEEMP), Research and Recovery of Bibliographic Information (SEPRIB), Service of Maintenance and Preservation of the Collection (SEMACO) and the Service of Parliamentary Research (SEPESP). The purpose of the manual is to provide a record of activities performed daily by the sectors mentioned above, directed at senators, senate servers and external users who are your target audience. It was necessary to describe routines, to guide how the processes work, both for the servers that perform them and for the future employees of the institution, as well as serve as a basis for improvements in the services provided by the sector. To collect data were used the participant research, the documentary analysis and interview with professionals of the sectors. It uses as methodological procedures the qualitative descriptive approach and the participant research.

Keywords: Reference Service. Reference Service Manual. Mapping processes. Senate.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Organograma Estrutura Administrativa (resumido)	33
Figura 2 – Quadro comparativo dos manuais	46
Figura 3 – Tela principal do Gliffy	47
Figura 4 – Exemplo de início do fluxograma	47
Figura 5 – Exemplo de procedimentos das atividades	47
Figura 6 - Modelo de duas possibilidades de resposta	48
Figura 7 – Exemplo de resposta negativa	48
Figura 8 – Exemplo de assunto importante	49
Figura 9 – Exemplo de e-mails, links ou indicação de imagens.....	49
Figura 10 – Procedimentos de empréstimos de livros	56
Figura 11 – Procedimentos de renovação de livros	57
Figura 12 – Procedimentos de empréstimos entre bibliotecas	58
Figura 13 – Procedimentos de empréstimos especial	59
Figura 14 – Procedimentos para solicitação de cópias	60
Figura 15 – Clippings temáticos	61
Figura 16 – Pesquisa das comissões	62
Figura 17 – Pesquisas solicitadas por senadores, consultores, gabinetes e diretorias	63
Figura 18 – Atendimento de solicitação de pesquisa dos usuários.....	64
Figura 19 – Atividades SEPRIB	65
Figura 20 – Digitalização de obras raras	66
Figura 21 – Digitalização de obras raras	67
Figura 22 – Restauração de obras raras	68
Figura 23 – Processo de encadernação	69
Figura 24 – Procedimento de Reserva Especial	70

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Síntese da evolução do serviço de atendimento e pesquisa do Senado Federal	38
Quadro 2 – Atividades desenvolvidas pelo SEEMP	40
Quadro 3 – Atividades desenvolvidas pelo SEPESP.....	41
Quadro 4 – Atividades desenvolvidas pelo SEPRIB.....	43
Quadro 5 – Atividades desenvolvidas pelo SEMACO.....	45

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	CONSTRUINDO O OBJETO DE ESTUDO E O REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1	DEFINIÇÃO DO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA.....	17
2.2	OBJETIVOS DA PESQUISA	20
2.2.1	Objetivo geral	20
2.2.2	Objetivos específicos	20
3	REVISÃO DE LITERATURA	21
3.1	Business Process Management (BPM)	21
3.2	Serviço de referência	23
3.2.1	Serviço de Referência – Origem.....	23
3.2.2	Serviço de Referência – Conceito	25
3.2.3	O bibliotecário de Referência	26
3.2.4	Aspectos legais do exercício da profissão	27
3.3	Manuais.....	28
3.4	Biblioteca do Senado Federal	31
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	37
5.1	Análise documental.....	37
5.2	Análise das entrevistas	38
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
	REFERÊNCIAS	52
	APÊNDICE A – FLUXOGRAMAS SEEMP	56
	APÊNDICE B – FLUXOGRAMAS SEPESP	61
	APÊNDICE C – FLUXOGRAMAS SEPRIB.....	64
	APÊNDICE D – FLUXOGRAMAS SEMACO	66
	APÊNDICE E – PROPOSTA DE MANUAL DO SETOR DE ATENDIMENTO: SEEMP, SEPESP, SEPRIB E SEMACO.....	71

1 INTRODUÇÃO

Os manuais são conjuntos de normas, procedimentos, atividades políticas, instruções, orientações quanto aos procedimentos e a forma como devem ser executados, para serem seguidos pelos funcionários de qualquer instituição (OLIVEIRA, 2002).

A elaboração de um manual de procedimentos dá-se, principalmente, pela necessidade de descrever, de forma detalhada, as atividades realizadas por uma instituição, empresa, setor etc. Para Simsick (1992), é no manual de procedimentos que contém as normas, que definem a política em vigor e que detalha os processos de atividades do setor e pode ser denominado como manual de instruções dentre outros.

Um manual serve como instrumento de organização e controle, contendo informações instrutivas para o desenvolvimento de cada atividade de uma determinada empresa, setor etc., trazendo normas e especificando como deve ser realizada cada etapa do trabalho. Para tanto, toda e qualquer decisão deve ser registrada, assim como as atividades ao longo do tempo devem ser atualizadas, de conformidade com as mudanças ocorridas no cotidiano, tornando possível até mesmo a elaboração do registro histórico sobre a evolução do trabalho de um determinado local.

No geral, as bibliotecas, necessitam ser atrativas para os usuários, com serviços de qualidade. Para tanto, é muito importante agregar valor e melhorias aos seus serviços internos para que reflitam nos serviços diretamente ligados aos usuários. Portanto, uma biblioteca que realmente deseja transmitir total organização e qualidade para seus usuários, precisa ter organização e qualidade nos seus serviços internos. Nesse contexto, o manual é instrumento chave para subsidiar tal necessidade, pois em um local de trabalho cujas atividades não estão detalhadas e organizadas, os funcionários podem acabar fazendo uma mesma função de formas diferenciadas, sem ter uma padronização, afetando até a qualidade dos serviços como um todo.

O Serviço de Atendimento da Biblioteca Luiz Viana Filho, do Senado Federal já possui um manual, denominado *Manual de Atendimento e Pesquisa Biblioteca do Senado Federal*, elaborado em 2012. A ideia do presente trabalho surgiu com a necessidade de, mais uma vez, padronizar os serviços do Atendimento da Biblioteca Luiz Viana Filho já que seu primeiro manual não foi usado de forma correta o que acabou tornando-o desatualizado. De acordo com Oliveira (2002), uma das desvantagens de um manual é que se não for utilizado e consequentemente não for atualizado, ele perde seu valor.

O presente trabalho está estruturado em cinco partes, sendo a primeira introdutória que apresenta o cenário e a introdução do tema. A segunda parte contém a justificativa e a definição do problema. Em seguida, a terceira parte, denominada revisão de literatura subsidia a pesquisa apresentando grandes assuntos temáticos como o serviço de referência, sua origem e conceitos, o profissional bibliotecário, os manuais, e um subcapítulo que detalha a história da biblioteca do Senado Federal, para conhecer a instituição para a qual o manual se destina. Na quarta parte é apresentada toda a metodologia utilizada para realizar esta pesquisa, dando a mesma um caráter científico ao adotar uma metodologia científica. Na quinta parte são apresentadas as análises dos dados oriundos da análise documental, das entrevistas e da observação participante, que possibilitaram a elaboração do Manual de Procedimentos de Referência e Pesquisa dos Serviços de Atendimento da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, do Senado Federal e na sexta parte encontra-se as considerações finais. Cabe ressaltar que foram incluídos neste estudo todos os fluxogramas resultantes das análises e a versão final do referido manual.

2 CONSTRUINDO O OBJETO DE ESTUDO E O REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

A história das bibliotecas acompanha o ser humano desde a antiguidade e os serviços prestados pelas mesmas foram sendo aprimorados ao longo dos anos. Na literatura observa-se que entre os bibliotecários só começam a surgir debates sobre o serviço de referência no final do século XIX. Conforme Almeida Júnior (2003), foi no ano de 1876, em uma conferência da American Library Association (ALA), o bibliotecário Samuel Sweet Grenn propôs um programa que fornecesse assistência para os leitores. Porém, somente em 1891, portanto, 15 anos depois surge, o termo *reference work*, o serviço de referência como conhecido atualmente.

Para Figueiredo (1992), a biblioteca se manifesta por meio do serviço de referência, tornando-o, assim, um dos mais importantes serviços prestados pelo profissional bibliotecário. Na opinião de Grogan (2001), o auxílio do bibliotecário de referência traz melhores condições para explorar o acervo do que fariam os usuários se buscassem as informações sozinhos. O autor reforça, ainda, que esse serviço serve para subsidiar uma das maiores necessidades humanas que é o anseio de conhecer e compreender.

Constata-se que o serviço de referência serve para auxiliar os usuários da biblioteca a usá-la e explorá-la da melhor forma possível, com o objetivo de suprir a necessidade informacional almejada. É um dos principais serviços de disseminação da informação.

Entretanto, para que diferentes funcionários/servidores possam desenvolver o mesmo serviço com a mesma qualidade é necessário que essas tarefas estejam descritas e compartilhadas entre todos aqueles que trabalham no setor. Segundo Rikard (2008), a necessidade de elaboração de manuais surgiu em meados do século XIX, período em que havia estudos científicos sobre a forma racional de trabalho. Antes disso, os trabalhos eram realizados de forma empírica, cada um executava suas tarefas sem um modelo para seguir, apenas com base no conhecimento próprio, que acarretava em desperdício de tempo e de materiais.

Os manuais são documentos elaborados com a finalidade de uniformizar os procedimentos que devem ser realizados nas diversas áreas da organização (ARAÚJO, 2001). Complementando com Oliveira (2002, p. 392) o manual é:

[...] todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos executivos e funcionários da empresa, bem como a forma

como estes devem ser executados, quer seja individualmente, quer seja em conjunto. (OLIVEIRA, 2002, p. 392).

Assim, é possível compreender que os manuais são essenciais para a organização das tarefas executadas por um determinado setor e até pela administração em geral, servindo também como documento base para consultas de como realizar determinadas atividades, fazendo-se útil, principalmente, para novos membros da instituição.

Por vezes torna-se mais fácil para o gestor perceber a falta que o conhecimento não registrado traz à organização do que os benefícios de mapear o conhecimento por meio do mapeamento e registro dos processos da empresa (TEIXEIRA FILHO, 2000). Na sociedade atual, o conhecimento é fundamental, sendo assim, torna-se imprescindível para uma organização a gestão de conhecimento (BEM; RIBEIRO JÚNIOR, 2006).

Portanto, a utilização de manuais para descrever os processos de conhecimento torna-se fundamental, para que os funcionários tenham um padrão a ser seguido para nortear o desenvolvimento de suas atividades e também para que a empresa não sofra com a desorganização das tarefas, desperdício de tempo para realizá-las, perda de qualidade nos serviços prestados, e que o conhecimento que é desenvolvido pelos funcionários ao longo do tempo, não se perca.

A Biblioteca do Senado Federal foi fundada, no dia 18 de março de 1826, pelo Barão de Cairu, que constatou a necessidade de obter publicações para o auxílio informacional dos senadores em seus trabalhos legislativos, com o apoio do primeiro presidente do Senado Federal Visconde de Santo Amaro, porém com o nome de Livraria do Senado. Após várias mudanças de instalação, em 1961 a biblioteca chegou a Brasília contando com parcerias como o Prodasen que auxiliou na sua automação.

Ao entrar na Biblioteca o usuário encontra à frente os portais de *AutoEmpréstimo*, bem como computadores disponibilizados para consulta virtual. O serviço de Atendimento está localizado logo no início da biblioteca, tendo o balcão de atendimento na lateral esquerda após a porta de entrada.

Conforme descrito por Vieira et al. (2012), o Atendimento da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho do Senado Federal é formado por quatro setores: o Serviço de Empréstimo e Devolução de Material Bibliográfico (SEEMP); o Serviço de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas (SEPRIB); o Serviço de Pesquisa Parlamentar (SEPESP) e o Serviço de Manutenção e Conservação do Acervo (SEMACO) que realiza pesquisas demandadas de forma independente dos demais órgãos de informação do Senado Federal. Cada

unidade é responsável pelo fornecimento das informações relativas a suas áreas de competência, de acordo com o que está descrito no Regulamento Administrativo do Senado Federal.

O trabalho executado pelos pesquisadores da SSPES é caracterizado pela qualidade e presteza no atendimento e realização de pesquisas, no qual se procura recuperar e analisar a informação, com o auxílio de instrumentos que permitem acesso a centenas de documentos e fontes de informação (VIEIRA et al., 2012).

O *Manual de Atendimento e Pesquisa da Biblioteca do Senado Federal* foi elaborado em 2012, pela equipe de bibliotecários do setor, coordenados pela bibliotecária Simone Bastos Vieira, na época, Diretora da Secretaria de Biblioteca, com o objetivo de registrar as rotinas e os procedimentos técnicos e administrativos relacionados ao atendimento e às pesquisas realizadas para os senadores, servidores do Senado e usuários externos.

O manual aborda os diversos tipos de pesquisas realizadas pelos bibliotecários do Senado Federal, são recuperados documentos da Rede Virtual de Bibliotecas – Congresso Nacional (RVBI), da Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF), das diversas bases de dados e periódicos eletrônicos assinados pela Biblioteca, da Internet e, ainda, orienta os servidores e usuários na obtenção de informações de responsabilidade de outros setores da Casa, como Secretaria-Geral da Mesa, Secretaria de Comunicação Social, Secretaria de Informação e Documentação, Secretaria de Arquivo, CEDOC-Multimídia, entre outros (VIEIRA et al., 2012).

Segundo o site da EJA Consultoria (Empresa Junior de Administração, 2016), é imprescindível para uma instituição a constante atualização de seus manuais de processos, por serem instrumentos base que auxiliam na realização das tarefas da organização, principalmente aos recentemente contratados, para que nenhum processo fique sem registro, afinal, todas as atividades são passíveis de mudanças com o tempo. Para Rickard (2008), um manual nunca poderá ser dado como completo ou terminado, e deve ser alterado com o tempo sempre que necessário. Entretanto, o *Manual de Atendimento e Pesquisa da Biblioteca do Senado Federal*, teve sua última atualização em novembro de 2012, ou seja, parou em sua primeira edição. Por esse motivo, faz-se necessário a sua revisão tendo em vista que se passaram 6 anos sem modificação.

Portanto, justifica-se a elaboração de uma nova versão do *Manual de Atendimento e Pesquisa*, de forma que se torne possível atualizar, descrever e controlar as atividades institucionais, tanto para o controle dos serviços prestados, quanto para consultas que possam auxiliar a sanar quaisquer e eventuais dúvidas sobre os serviços prestados pela Biblioteca Luiz Viana Filho, pois a falta de atualização do manual pode prejudicar as atividades do setor.

Considerando, também, de que a Biblioteca do Senado Federal é uma das bibliotecas mais importantes do país, o que a faz receber frequentemente um número alto de alunos para estágio, possuir um manual atualizado, poderá subsidiar o aprendizado dos alunos juntamente com a segurança da qualidade dos serviços prestados, visando que para esses alunos haverá um documento que o auxilie nas atividades, poupando também o tempo de serviço dos colaboradores do setor.

Para tanto, a questão de pesquisa do presente trabalho é:

Como atualizar um manual de procedimentos usando a técnica de mapeamento de processos?

2.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

2.2.1 Objetivo geral

Aplicar a técnica de mapeamento de processos na atualização do Manual de Atendimento e Pesquisa para a Biblioteca Luiz Viana Filho.

2.2.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos resumem-se aos objetivos da elaboração/atualização do Manual aplicado ao SEPESP, SEEMP, SEMACO e SEPRIB que são os seguintes:

- a) Analisar e mapear os processos existentes no SEPESP, SEEMP, SEMACO e SEPRIB;
- b) Identificar e analisar os elementos que provocaram alterações na estrutura organizacional da Biblioteca;
- c) Prospectar melhorias aos processos.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Esta pesquisa está embasada em fontes variadas: livros consultados na Biblioteca do Senado Federal e da Câmara dos Deputados, disponíveis nas bases de dados assinadas ou de propriedade da instituição assim como o Google Acadêmico, bases de dados Brapsi e Capes, artigos publicados em revistas online da Ciência da Informação, a Biblioteca Central da UnB incluindo a BDM (Biblioteca Digital de Monografias). Foram também consultados, documentos internos sobre os serviços e processos prestados pelo Atendimento, bem como o site da Biblioteca do Senado Federal.

Para atingir maior alcance informacional sobre a pesquisa, foram utilizados os buscadores booleanos, afim de refinar e tornar a pesquisa mais precisa, juntamente com termos como “manuais administrativos”, “Gestão da informação”, “Manual de referência” “bibliotecário de referência”, “papel do bibliotecário de referência”, “manuais e suas atualizações”, “importância dos manuais administrativos”, “lei do bibliotecário”, “porque descrever processos administrativos” entre outros.

Para a compreensão do objetivo da pesquisa faz-se necessário abordar teoricamente alguns elementos centrais. Primeiramente, será discutido o tema BPM, porém com explicação sobre o que são os processos e seu método de utilização, depois o Serviço de Referência, que se trata de um assunto relativamente novo no campo da Biblioteconomia. Outro tópico teórico relevante denomina-se Os Manuais, que são os suportes informacionais que subsidiam as atividades dos profissionais de determinado setor. A Biblioteca do Senado Federal é outro tópico de total importância para o desenvolvimento deste trabalho, afinal, é o local que oferece o serviço de referência para o qual o manual será elaborado e utilizado.

3.1 Business Process Management (BPM)

De acordo com a NBR ISO 9000:2005, processos são “qualquer atividade, ou conjunto de atividades, que usa recursos para transformar insumos (entradas) em produtos (saídas)”. Ainda de acordo com a norma citada, para o funcionamento eficaz de uma organização é necessário identificar e gerenciar processos inter-relacionados e interativos.

Segundo Sousa Neto e Medeiros Junior (2008), o gerenciamento de processos de negócios ou *Business Process Management* (BPM) “possibilita as organizações alcançarem seus objetivos através da melhoria, gerenciamento e controle de seus processos de negócios existenciais”. Ainda segundo os autores, os fatores determinantes no aspecto organizacional

para que as empresas adotem ou considerem o BPM são o rápido crescimento, aquisições, fusões e maior agilidade para aproveitar novas oportunidades de mercado, já para a gestão há fatores como o maior controle dos processos por parte dos gestores, corte de custos e a necessidade de uma cultura de alto desempenho.

Para Pizza (2012) *Business Process Management* (BPM) é um conceito que unifica a gestão de negócios e a tecnologia de informação visando a melhoria dos processos de negócios das organizações por meio do uso de instrumentos e métodos que servem para modelar, analisar publicar e controlar processos de negócios. Ainda segundo o autor, o termo “processos organizacionais” refere-se aos processos repetitivos que fazem parte da rotina desempenhada pelas organizações. Para a utilização do BPM é preciso antes mapear os processos para assim então, iniciar as fases da metodologia BPM.

O BPM é um modelo de gestão de melhoria contínua, devendo estar sempre alinhado com os objetivos estratégicos do negócio. Outra vantagem desse método é a diminuição de erros por causa de processos manuais.

De acordo com o site Kalendae (2017), o BPM engloba um controle sobre as atividades realizadas em uma organização e o seu fluxo, ou seja, este método também mostra o encadeamento, entre tudo, o que é feito dentro da organização.

Ainda segundo o site Kalendae (2017), um dos principais benefícios trazidos pelo método BPM é o mapeamento de processos, que mapeia a forma como as atividades estão distribuídas dentro da empresa. Este mapeamento também permite identificar obstáculos e lacunas, para coordenar melhor a execução de tarefas entregando assim mais valor para o cliente.

O mapeamento de processos, derivado do BPM, pode trazer ainda muitos benefícios como a automação dos processos, pois um dos principais objetivos do BPM é melhorar a forma que o trabalho flui. “ Isso significa automatizar a passagem do trabalho de um setor para o outro, permitindo que quem participa daquele processo aprove ou não as tarefas, faça comentários, dentre outras opções”. (KALENDAE, 2017). Outro benefício é também o controle sobre os processos, pois por meio da gestão de processos é possível ter um controle de como está sendo executado as atividades, esses dados são uteis, para tomada de decisões, possíveis investimentos de recursos e possíveis mudanças sobre o fluxo de trabalho.

De acordo com Müller (2003), para a elaboração do mapeamento de processos os fluxogramas são ferramentas-chave que proporcionam a compreensão dos processos empresariais. Os fluxogramas permitem visualizar e analisar as relações entre departamentos, atividades, informações etc. É um método utilizado para a descrição gráfica de um processo

existente, ou um novo processo proposto, utilizando de símbolos simples, linhas e palavras, apresentando graficamente as atividades e a sequência no processo (HARRINGTON, 1993, apud MÜLLER, 2003).

Müller (2003) discorre que existem vários tipos de fluxogramas destacando o diagrama de blocos, o fluxograma simples, o fluxograma funcional, o fluxo-cronograma e o fluxograma geográfico (físico). O fluxograma funcional segundo Harrington (1993 apud MÜLLER, 2003) retrata o movimento entre as diferentes áreas do trabalho, muito útil para quando o tempo de ciclo é longo, este tipo de fluxograma facilita o acompanhamento de como um setor contribui para o processo de outro setor, e também, facilita a definição de medidas de desempenho dentro do processo.

3.2 Serviço de referência

O serviço de referência é um serviço fornecido pelas bibliotecas, destinado ao atendimento ao público. Este capítulo aborda os conceitos e origens do serviço de referência que mantém contato direto com seus usuários, que faz ligação entre o conhecimento e a necessidade do saber e que subsidia as necessidades informacionais de seus usuários.

3.2.1 Serviço de Referência – Origem

O Serviço de referência nem sempre fez parte da Biblioteconomia conforme comenta Grogan (1991, p. 23), pois ir até uma biblioteca e buscar informações é, de certa forma, uma ideia nova. As pessoas só iam até a biblioteca quando seu acervo não supria suas necessidades informacionais, segundo ele, os usuários não precisavam de ajuda alguma, pois já eram conhecedores da bibliografia dos assuntos de seu interesse e se contentavam com o catálogo de autor.

Somente em meio ao século XIX é que o serviço de referência da forma como é conhecido nos dias atuais começa a existir, deu-se isso, pelo fato de as bibliotecas, principalmente nacionais e públicas, atuarem no processo de alfabetização naquele século.

Segundo Figueiredo (1992), as primeiras menções ao serviço de referência foram na 1ª Conferência da American Library Association (ALA). Para Almeida Júnior (2003), este serviço aparece como um espaço formal em algumas datas que, conforme o autor, é importante citar:

[...] 1876: Na primeira conferência da ALA – American Library Association, Samuel Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um “serviço de referência” formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo Serviço de Referência). 1883: Acontece a primeira posição de um bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de Referência (SR) da Boston Public Library. 1891: Aparece, pela primeira vez, o termo “*reference work*” (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da *Library Journal* (revista tradicional na área da Biblioteconomia, publicada até hoje). Nessa época, surge o SR com a ideia que dele temos hoje. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p. 45).

Almeida Júnior (2003) afirma ainda que, essas datas indicam apenas o momento em que foi proposto um atendimento de referência exclusivo para os usuários, porém não quer dizer que nestas mesmas datas foi implementado o serviço de referência, pelo contrário, a ideia proposta ainda hoje vem sendo incorporada, principalmente no Brasil.

Outro ponto que é de suma importância no surgimento do pensamento sobre o serviço de referência, e que também é citado por Almeida Júnior (2003), é o surgimento das bibliotecas públicas da forma em que se conhece atualmente. A sociedade reivindicava por ensino público, com isso, o aumento dos usuários e um novo conceito de biblioteca pública trouxe mudanças no serviço (para atender os novos usuários), que os profissionais não estavam preparados.

Para Carvalho e Costa (2009, p. 3), o serviço de referência era voltado mais para obras de referência, ou seja, um bibliotecário atrás de uma mesa que atendia a questões rápidas e pontuais com livros apenas para consulta. A partir dos anos 1960 e 1970, segundo o autor é que o serviço de referência ganha um novo termo passando assim a se chamar Serviço de Referência de Informação, distinguindo-se do conceito de obras de referência, como um pequeno espaço apenas para consulta rápida e pontual.

Conforme Grogan (1991, p. 8):

Então, como agora, apenas uma razão o justificava: os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência. (GROGAN, 1991, p. 8).

Sendo assim, o surgimento do serviço de referência da forma em que se conhece atualmente, deu-se em decorrência da necessidade dos usuários (aqueles que vieram crescendo em quantidade ao longo do tempo) de utilizar e explorar, de forma adequada e precisa, o acervo da biblioteca com a ajuda dos profissionais que possuem o conhecimento do mesmo.

3.2.2 Serviço de Referência – Conceito

De acordo com Pinto (2017, p. 243), o conceito de serviço de referência dá-se por meio de:

[...] pode estar associado a um setor físico, uma função, um processo ou um serviço que um profissional da informação realiza, procurando resolver algum tipo de consulta informacional. Os termos *reference department*, *reference service* e *reference work* são algumas das primeiras expressões em inglês, do atual termo referência – tomada da tradução de *reference work*, cuja origem etimológica é do latim *referee*, que significa indicar e informar. (PINTO, 2017, p. 243, grifo nosso).

Ou seja, é um serviço oferecido para subsidiar o usuário em suas necessidades informacionais. Ainda segundo Pinto (2017) os serviços de referência possuem a missão e o objetivo de “buscar, localizar e fazer acessível a informação, tendo como foco os requerimentos de informação dos usuários reais e potenciais”. Já para Macieira e Paiva (2007, p. 2), esse serviço é compreendido pela assistência informacional fornecida pelo bibliotecário, portanto, é um serviço de contato direto e pessoal entre o profissional e o usuário. “O usuário, em geral, desconhece o funcionamento da biblioteca. Por isso, é provável que, em suas pesquisas, ele necessite de orientação de um profissional de informação, o bibliotecário de referência” (MACIEIRA; PAIVA, 2007, p. 2).

O trabalho de referência é definido por Grogan (1991, p. 22) como uma atividade capaz de satisfazer uma das necessidades mais profundas do ser humano que é o desejo do saber. O autor ainda vai além e cita que, para os bibliotecários não é simplesmente atender às necessidades informacionais dos usuários e sim subsidiar as necessidades cognitivas, pois para ele, o anseio pelo conhecimento é algo que está enraizado no homem por natureza.

Para Burin e Hoffmann (apud MACIEIRA; PAIVA, 2007, p. 2), antigamente o serviço de referência dava-se segundo algumas atividades como a localização no acervo, e o auxílio do catálogo, das obras de referência e também de levantamento bibliográfico. Porém, com a evolução tanto tecnológica como o desenvolvimento do saber que trouxe novas formas de literatura, novos meios e suportes bibliográficos, novos meios de comunicação entre outros, provocou uma evolução também na forma de prestar esses serviços de referência.

O serviço de referência, de acordo com Souza e Farias (2011, p. 1), é:

[...] tarefa por excelência do bibliotecário de referência, é um conjunto de serviços oferecidos com o objetivo de dar apoio ao usuário para o uso e exploração dos recursos de informação que existem na biblioteca. Tal serviço é composto por um acervo específico destinado à consulta local e para a

realização desses serviços é preciso que a biblioteca conte com a ajuda de profissionais capacitados que saibam localizar documentos e interpretar os pedidos de informação feitos pelos usuários, ao bibliotecário de referência é dada a incumbência dessa tarefa. (SOUZA; FARIAS, 2011, p. 1).

O termo serviço de referência, conforme comenta Mangas (2007, p. 2), pode passar por alguns questionamentos, pois o significado de referência no âmbito da biblioteconomia possui significado advindo do inglês “*reference*” significando o sinônimo de consulta, porém esse termo ainda não foi aceito oficialmente nos dicionários de português e espanhol. Todavia, o autor explica que dentro da área de biblioteconomia, na língua portuguesa, o termo é aceito, definindo o serviço de referência como “aquela que é aceite para designar todo aquele serviço que na biblioteca está incumbido de responder, informar e orientar o utilizador nas suas dúvidas e pesquisas”. (MANGAS, 2007, p. 3).

3.2.3 O bibliotecário de Referência

Não se pode falar do serviço de referência sem citar o profissional que executa essa atividade. Segundo Souza e Farias (2011, p. 1), o bibliotecário de referência define-se por ser o "profissional da informação especializado em dar assistência ao usuário/pesquisador. No uso das fontes de pesquisa de uma biblioteca. É o intermediário entre a informação e o usuário, sua tarefa é supri-lo em suas necessidades informacionais. ” (SOUZA; FARIAS, 2011, p. 1).

Pinto (2017, p. 244) fala sobre a importância de o profissional estar sempre atualizado, considerando a evolução dos meios de comunicação que nos tempos atuais não possuem barreiras de tempo e espaço, sendo importante utilizar recursos que ultrapassem seu próprio espaço físico, ou seja, é necessário para o bibliotecário estar sempre atualizado para conseguir auxiliar seus usuários na busca pelo conhecimento. Jardim (2014, p. 16) em seu trabalho de pesquisa, compartilha dessa mesma linha de raciocínio, no qual diz que:

O bibliotecário de referência, apesar de não ter seu papel reconhecido para o público em geral e até que existam pessoas que não saibam da existência ou o que vem a ser o curso de biblioteconomia para a formação do mesmo, é muito importante salientar que é uma profissão que exige constante aprendizagem. (JARDIM, 2014, p. 16).

Jardim (2014) continua explicando que sempre haverá usuários que não frequentam a biblioteca constantemente e, provavelmente, não entendem dos processos burocráticos ou de apoio. Sendo assim, é necessário um cuidado para que não deixe que o usuário saia insatisfeito

com os resultados recuperados e acabe interpretando, de forma errônea, o trabalho do bibliotecário de referência.

De acordo com Resende (2011, p. 3), é de suma importância para o profissional bibliotecário conhecer o ambiente em que está inserido, o desenvolvimento de seu trabalho, e a melhor maneira de se conhecer a comunidade acadêmica desse ambiente é no setor de referência.

Para Silva (2013), “O bibliotecário de referência caracteriza-se pela comunicação formal ou informal no sentido de orientar, seja pelo contato direto e pessoal ou por mecanismos que possibilitem o acesso à informação solicitada”. Assim, é possível analisar que o papel do bibliotecário de referência não necessariamente está limitado apenas ao presencial, mas com a evolução dos meios de comunicação como já citado nos parágrafos anteriores, o profissional pode também intermediar a busca pela informação por meio de mecanismos que possibilitem ao usuário encontrar a informação que necessita.

Mangas (2007, p. 8) afirma que, muito do êxito do serviço da referência depende da competência e qualificação pessoal do bibliotecário, e também, como já citado, o profissional de referência necessita possuir as competências necessárias para intermediar as necessidades do usuário e os recursos para supri-las, além de estar sempre atualizado sobre o mundo ao seu redor, para que cada vez mais a informação preencha o anseio do ser humano pelo conhecimento.

O serviço de referência está em constante mudança e evolução de acordo com a transformação da sociedade, o que, por conseguinte, faz com que o bibliotecário de referência seja consciente de que também faz parte do seu papel profissional estar igualmente avançando em seu trabalho, para exercer de forma eficaz seu trabalho.

3.2.4 Aspectos legais do exercício da profissão

Faz-se necessário, também, compreender que a profissão do bibliotecário é definida por lei e requer uma formação acadêmica. Conforme Job e Oliveira (2006, p. 259), o curso de Biblioteconomia no Brasil deu-se no início do século XX, porém seu reconhecimento só foi efetivado em 1962, por meio da Lei nº 4.084, regulamentando, assim, o exercício da profissão de bibliotecário, que mais tarde, em 1998, foi complementada com a Lei 9.674, que se encontra em vigor. No art. 6º no Capítulo II da Lei nº 4.084 de 1962, que dispõe sobre a atividade profissional, estão as atividades atribuídas ao Bibliotecário como o ensino das disciplinas específicas de Biblioteconomia, administração e direção de bibliotecas, organização e direção

dos serviços de documentação e a execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscritos, de livros raros ou preciosos, de mapotecas, de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência.

Job e Oliveira (2006, p. 259) ressaltam que cabe ao Ministério da Educação definir os conteúdos a serem oferecidos pelos cursos, por meio das Diretrizes Curriculares Nacionais, entretanto cabe às universidades a responsabilidade de elaboração dos currículos. Cabe ao Conselho Federal de Biblioteconomia e os Conselhos regionais, compostos por profissionais representantes dos bibliotecários a fiscalização do exercício da profissão e a ética profissional.

O Conselho Federal de Biblioteconomia, também é subsidiado pela mesma Lei da profissão do bibliotecário e em sua Resolução CFB N. 42 de 11 de janeiro de 2002, dispõe sobre o código de Ética do Profissional Bibliotecário, ao qual o art.7º da SEÇÃO II, descreve como dever do bibliotecário para com os usuários, o zelo com os mesmos aplicando todos os recursos ao seu alcance para atendimento do público, assim como não recusar assistência profissional salvo em motivo relevante; o tratamento respeitoso e de urbanidade para com os usuários e clientes; a orientação de técnicas de pesquisas e a normalização do trabalho intelectual de acordo com suas competências. Vale ressaltar que apesar deste artigo não ser especificamente sobre o bibliotecário de referência, pois o código de ética apresenta uma visão geral sobre orientações do profissional bibliotecário como um todo, e não sobre o serviço de referência em si, porém o bibliotecário de referência também está incluso nesta visão geral e neste todo, para tanto é também dever dele o cumprimento deste artigo.

3.3 Manuais

Pereira (2013) em sua tese definiu como objetivo do manual:

[...] determinar diretrizes básicas, necessárias à padronização dos serviços técnicos executados, pois toda e qualquer decisão deve ser registrada, tanto quanto possível, acrescida de uma explicação concisa dos motivos que determinaram sua adoção. Sendo que qualquer mudança ou decisão ocorrida deve ser devidamente anotada para conhecimento de todos. (PEREIRA, 2013, p. 11).

Pereira (2013) continua afirmando que se é esperado de uma unidade de informação, principalmente de uma biblioteca, a padronização para manter a organização, que facilita de forma, prática as, atividades rotineiras de seus funcionários. Assim, o conhecimento das atividades de um determinado setor não fica retido apenas em um funcionário, mas acessível, a qualquer momento, e por todos.

Segundo Oliveira (2002, p. 398), os manuais são conjuntos de normas, procedimentos, atividades políticas, instruções, orientações quanto à forma como devem ser executadas as tarefas, para serem seguidas pelos funcionários da empresa. Para o autor os manuais administrativos possuem vantagens como, ser uma importante fonte de informação das atividades do setor; possibilitam adequação, coerência e continuidade nas normas e procedimentos utilizados na empresa; representam um legado histórico da evolução administrativa da empresa e etc. No entanto, também possuem desvantagens: servem como ponto de partida, porém não constituem a solução para todos os problemas administrativos que possam ocorrer; perdem o valor rapidamente se não são utilizados e nem atualizados; são pouco flexíveis; incluem somente aspectos formais; seu uso pode ser complicado se não houver uma linguagem fácil e clara, etc.

Pereira (2013, p. 23) afirma que mesmo que as unidades de informação não tenham fins lucrativos, a qualidade é essencial para atrair novos usuários, justificando assim, mais uma vez, a necessidade de uso dos manuais, pois manter a organização de uma biblioteca é uma forma de mostrar qualidade dos serviços aos usuários.

De acordo com Rickard (2008), os manuais precisam se espelhar sempre na política, diretrizes, normas da empresa e só atinge seu objetivo de forma satisfatória se forem feitas análises críticas constantes, tanto pelos responsáveis pela sua elaboração quanto pelos usuários. Caso contrário, o manual não terá o retorno desejado e, com o tempo, se tornará um recurso obsoleto. Ainda para o autor, a responsabilidade daquele que elabora esse tipo de documento é muito grande pois, caso seja escrito algo errado, pode comprometer a atividade de um setor inteiro.

Na empresa o manual é considerado como um conjunto sistemático de normas que indicam as atividades e a forma que devem ser realizadas pelos indivíduos que possuem vínculos com a empresa. Para o autor um manual é vantajoso quando cumpre sua tarefa básica de informar as diferentes formas de realizar as atividades da empresa, e responder questões de como fazer, por que fazer, quando, quem, onde etc. Para tanto, torna-se fundamental a constante análise crítica dos indivíduos empregados para o seu sucesso, do contrário se tornará uma técnica obsoleta e inútil dentro da empresa (SIMSICK, 1992, p. 311).

Nos exemplos de Simsick (1992), os manuais são classificados como manuais administrativos, manuais financeiros, manuais de produção, manuais técnicos, manuais de marketing, manuais de vendas, manuais de recursos humanos e manuais de sistemas. Algumas empresas classificam seus manuais por órgãos, níveis emissores ou para quem são dirigidos. Portanto, é possível encontrar manuais classificados como manuais de organização, manuais de

fornecedores, manuais de compras, manuais de políticas departamentais, manuais de empregados e manuais de procedimentos. Algumas empresas trocam as palavras chamando por exemplo “manuais de instruções ou guias e normas de procedimentos, instruções, leis”, enquanto outras utilizam dois termos de identificação como por exemplo “manual de procedimento, norma de conhecimento, manual de instrução de procedimentos” e etc. É recomendável que se utilize a terminologia própria da cultura da empresa e também a que mais se aproxime da realidade diária, pois “A simplicidade torna a norma e o manual de mais fácil aceitação e aplicação” (SIMSICK, 1992, p. 330).

A orientação de Simsick (1992, p. 330) é que os manuais tenham divisões internas que identifiquem qual é o seu tipo, sendo eles:

- **Normas e manuais organizacionais – Regimento interno**

Definidos como documentos que contem a estrutura empresarial que indica, de forma clara, fronteiras e inter-relacionamentos dos órgãos, limites de responsabilidade e autoridade dos empregados, esses manuais são conhecidos também como Regulamentos Internos.

- **Normas e Manuais de Pessoal – Manual de Integração**

Definidos como documentos que enfatizam as relações capital e trabalho, empresa e empregado, empresário e indivíduos, indicando os direitos e deveres de cada um, esses manuais são também conhecidos como Manual de Pessoal, de Empregados ou de Colaboradores.

- **Normas e Manuais de Procedimentos – Guias**

Definidos como a parte que contém as normas, que definem políticas em vigor e a descrição detalhada dos processos de atividades do trabalho, em nível operacional e administrativo, esses manuais também são chamados de Normas ou Manuais de diretrizes políticas ou de Manuais e normas de instrução.

Para o presente estudo, o manual que mais auxilia na necessidade do Serviço de Atendimento da Biblioteca Luiz Viana Filho do Senado Federal é o Manual de Procedimentos, pois é ele que possibilita a descrição das atividades realizadas pelo setor.

3.4 Biblioteca do Senado Federal

Conforme Vieira e Pinha (2010, p. 282), conhecer a história da Biblioteca do Senado Federal é conhecer a própria história da instituição. Tal frase denomina a importância histórica das bibliotecas, que acompanham o ser humano desde os primórdios de sua existência, tal qual, para conhecer um povo e sua cultura é só adentrar em sua biblioteca, e em um dos parlamentos mais importantes do Brasil não seria diferente.

Fundada em 18 de maio de 1826, a biblioteca não foi assim intitulada de primeira, se chamava Livraria do Senado, bem como a instituição também ainda não era denominada Senado Federal e sim Câmara dos Senadores do Império do Brasil. A necessidade de subsidiar o trabalho legislativo dos senadores surgiu do Barão Cairu, na época membro da Comissão de Legislação que solicitou ao então Presidente do Senado Federal, Visconde de Santo Amaro, a aquisição de algumas obras, e juntos decidiram criar a Livraria do Senado.

De acordo com Vieira e Pinha (2010, p. 283), em 19 de dezembro de 1898 é aprovado o parecer da Mesa nº 218, de 1898, que dispõe sobre o cargo de Bibliotecário. Mais tarde em 1904, no artigo do Regimento Interno do Senado Federal, torna a Biblioteca como Secretaria do Senado contando apenas com um bibliotecário que acumulava função de arquivista.

Dentre idas e vindas de localidade, a até então Livraria do Senado, passou por vários locais como por exemplo o Palácio Monroe em 1924, devido a transferência do Senado Federal para este mesmo local, até que em 1961 um ano depois da mudança da capital da República, a Livraria foi transferida para a cidade que se encontra até os dias atuais, Brasília.

Vieira e Pinha (2010, p. 283) acrescentam, também, que em 1937, com o Golpe de Estado e a criação do Estado Novo, a Biblioteca foi afetada, pois a administração do acervo ficou sem um responsável, acarretando na perda de várias obras inclusive obras raras e valiosas. Com a reabertura do Congresso Nacional em 1946, a Biblioteca começa o registro de seu acervo, fazendo com que até as obras adquiridas anteriormente ao ano 1946, fossem registradas com a data desse mesmo ano.

A Biblioteca passou por várias direções e várias mudanças ao longo do tempo. Em 1972, juntamente com o Centro de Informática e de Processamento de Dados do Senado Federal (Prodasen), deu-se início a automação de seu acervo, criando assim a Rede Sabi umas das redes pioneiras de bibliotecas.

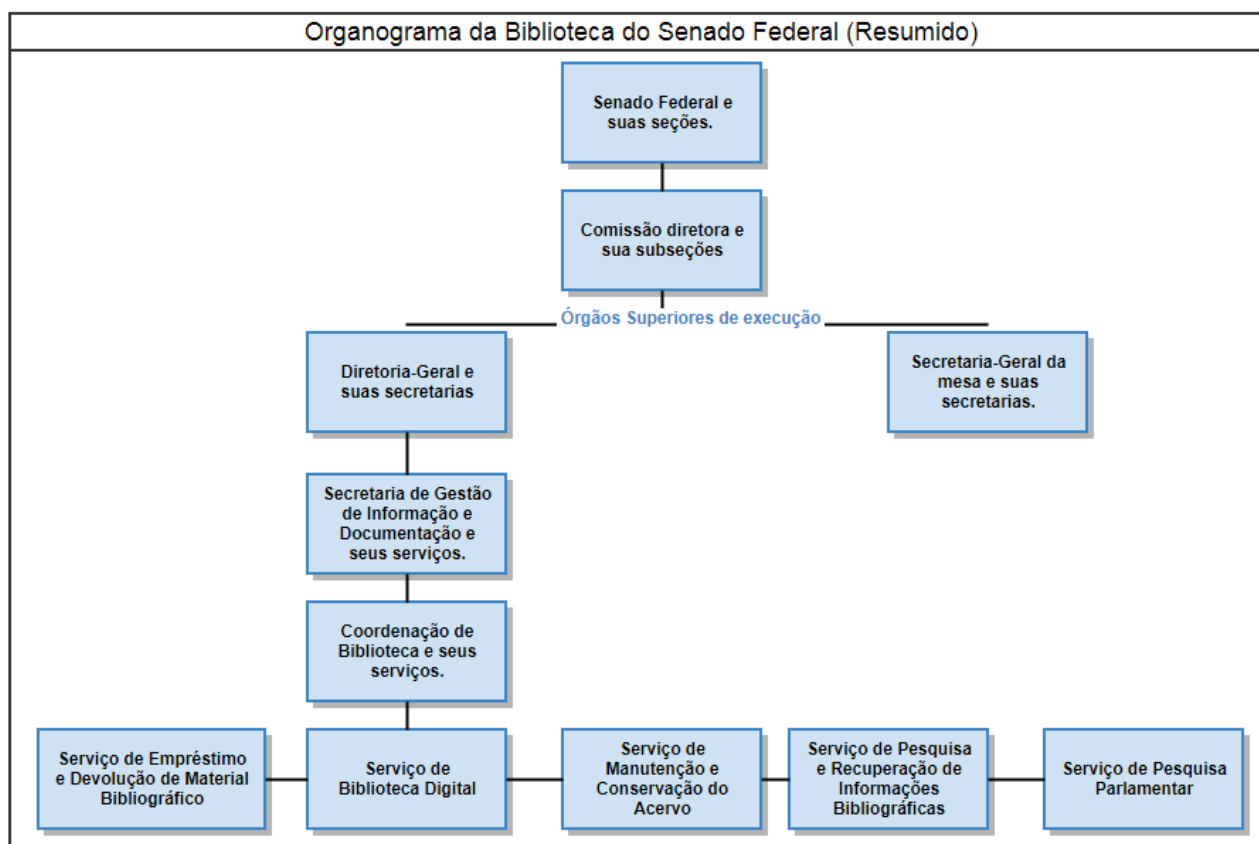
Foi no ano de 1979 que o Senado Luiz Viana Filho resolveu implantar melhorias nas instalações da biblioteca e hoje a mesma o homenageia tendo seu nome, Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho.

A biblioteca teve sua página lançada na internet em 12 de março de 1997. Três anos depois, em 2000, foi instalado um novo sistema de gerenciamento de bibliotecas adotando o formato MARC e a Rede Sabi, migrou para o nome que é atualmente conhecida, Rede RVBI (Rede Virtual de Bibliotecas). A Biblioteca não parou por aí, a cada ano vem inovando e em 2006 criou a BDSF (Biblioteca Digital do Senado Federal), para armazenar, preservar, divulgar e possibilitar o acesso a publicações dos servidores da casa, bem como a outros documentos de interesse do Poder Legislativo.

Atualmente, a Biblioteca Acadêmico Luiza Viana, está localizada no Anexo 2, Biblioteca do Senado Federal – Via N2. Sua missão é fornecer o suporte informacional necessário às atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal e do Congresso Nacional. Seu acervo atual possui em média 218 mil de obras e disponibiliza serviços e produtos como: atendimento ao usuário; empréstimos; livros novos; sumários de revistas; reprodução de publicações (mediante regimento interno); catálogo da RVBI entre outros.

A figura 1 apresenta o organograma da estrutura administrativa do Senado Federal até chegar na biblioteca e seus serviços de atendimento, vale ressaltar que, essa estrutura está resumida com o intuito de destacar o funcionamento administrativo da biblioteca dentro do Senado Federal.

Figura 1 – Organograma Estrutura Administrativa (resumido)



Fonte: elaboração própria.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

“A Metodologia tem como função mostrar a você como andar no “caminho das pedras” da pesquisa, ajudá-lo a refletir e instigar um novo olhar sobre o mundo: um olhar curioso, indagador e criativo” (SILVA; MENEZES 2005, p. 9).

Para Marconi e Lakatos (2017) o método é o:

[...] conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo de produzir conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho seguro a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

Assim, a metodologia norteia a maneira que o pesquisador irá realizar seu trabalho. Esta pesquisa adota a abordagem qualitativa que, segundo Creswell (2010), é o processo que possibilita diferentes estratégias de investigação, baseia-se em dados de texto e imagem e na

singularidade da análise dos dados e os dados não são coletados nem analisados do ponto de vista quantitativo ou estatístico.

Para Silva e Menezes (2005, p. 14):

[...] há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

A pesquisa descritiva, citada por Silva e Menezes (2005) é definida (GIL, 1991) como um tipo de levantamento que tem como objetivo descrever características de uma determinada população ou fenômeno, fazendo uso de coleta de dados por meio de questionários ou entrevistas. Cabendo assim neste estudo, pois, faz-se necessário a investigação das atividades realizadas pelos funcionários dos serviços do SEEMP, SEPRIB, SEMACO e SEPESP, para mapeá-los, comparar com o manual já existente e, posteriormente, sistematizá-las em um Manual de Referência e Pesquisa da Biblioteca do Senado Federal.

Esta pode ser considerada uma pesquisa qualitativa descritiva, que utilizou a entrevista como instrumento de coleta de dados, possibilitou aos entrevistados se expressarem de forma livre e não quantitativa, suas vertentes, objetivos, visões e ações relacionados ao estudo, sendo assim, usada para entender o comportamento de um determinado grupo a ser estudado. Especificamente para este estudo, a pesquisa qualitativa descritiva subsidiou entender o comportamento dos servidores da Biblioteca do Senado Federal, em relação às atividades dos Serviços de Empréstimo e Devolução de Material Bibliográfico (SEEMP), de Manutenção e Conservação de Acervo (SEMACO), de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas (SEPRIB) e o de Pesquisa Parlamentar (SEPESP).

Para este trabalho foi usado também o método de pesquisa observação participante. De acordo com Martins e Theóphilo (2016, p. 70), existe uma diversidade de termos utilizados para denominar essa estratégia de pesquisa, sendo eles: observação participante, pesquisa participante, pesquisa participativa, investigação-ação, pesquisa-ação, dentre outros etc. Os autores continuam discorrendo que não é possível definir em uma única maneira essas atividades pois, são advindas de raízes distintas, teorias e estratégias metodológicas diversas.

Ainda segundo Martins e Theóphilo (2016), a pesquisa-ação vem sendo definida com a característica de os pesquisadores participarem da pesquisa, para que por meio da interação com os servidores organizem, de forma esclarecedora, a realidade em que estão

inseridos, possibilitando a identificação de problemas, coletivos, buscando e experimentado soluções.

Martins e Theóphilo (2016, p. 71) descrevem seis características de uma pesquisa-ação, sendo elas:

- 1- Interação ampla e explícita entre o pesquisador e pessoas implicadas na situação investigada.
- 2- Por meio desta interação é definida uma ordem de prioridade dos problemas a serem pesquisados e das soluções que serão tomadas como forma de ação concreta.
- 3- O objeto de investigação é constituído pelo diagnóstico de um problema de diferentes naturezas encontrados ou não pelas pessoas.
- 4- O objetivo é de solucionar ou pelo menos esclarecer os problemas da situação observada.
- 5- Os atuantes da situação acompanham as decisões, ações e todas as atividades intencionais.
- 6- Não é limitada a uma forma de ação, os autores escrevem entre parênteses “risco de ativismo”, entende-se neste ponto que, se o pesquisador está inserido no contexto pesquisado, na hora de propor ações pode prender-se aos seus interesses, concepções de valores e verdades que, necessariamente, não sejam a realidade. A pretensão da pesquisa-ação é aumentar o conhecimento do pesquisador sobre o nível de consciência das pessoas e grupos considerados.

Segundo Queiroz et. al. (2007), a observação participante é introduzida em 1920 pela Escola de Chicago, porém segundo os autores foi duramente contestada e abandonada por décadas, e atualmente seu resgate auxilia na descrição e interpretação de situações cada vez mais globais. Os autores acrescentam que para a pesquisa-ação o pesquisador necessita adquirir algumas habilidades e competências básicas como a capacidade de estabelecer uma relação de confiança com os sujeitos inseridos no ambiente a ser pesquisado, a sensibilidade para lidar com pessoas, ser um bom ouvinte, ter familiaridade com as questões investigadas e etc.

Valladares (2007) identificou os dez mandamentos da pesquisa da observação participante, onde no item número cinco ele discorre que a observação participante necessita de um “Doc” intermediário que norteia e “abre portas” auxiliando na resolução de dúvidas juntamente com o pessoal da localidade pesquisada e com o tempo, a pessoa que fornece informações “informante-chave” segundo o autor, passa a ser colaborador da pesquisa, pois com ele se esclarecem dúvidas e incertezas que permanecerão no decorrer da investigação. No item número sete fica explícito que para a observação participante é necessário saber ouvir, escutar, ver e fazer uso de todos os sentidos, para tanto pode-se alinhar esse pensamento ao

pensamento de Queiroz et.al. (2007) citado no parágrafo acima em que o pesquisador necessita de habilidade e competências entre elas o de ser bom ouvinte.

O último item da lista de Valladares (2007) inclui que geralmente é cobrado do pesquisador uma devolução de seus resultados, porém poucos dos que cobram realmente consultam e se servem dos resultados da observação. Entretanto, as relações de amizade desenvolvidas ao longo da pesquisa permanecerão.

Diante de todo embasamento teórico apresentado, é de fundamental importância relatar que no desenvolver deste trabalho foram detectadas uma coerência real com o aporte teórico e a prática relacionados à pesquisa-ação, pois muito do que se foi estudado sobre este tipo de pesquisa, realmente foi necessário utilizar na prática.

Uma das características da pesquisa-ação é a interação entre o pesquisador e as pessoas implicadas na situação investigada como foi citado a cima por Martins e Theóphilo (2016, p. 71), essa interação possibilita ao pesquisador utilizar a entrevista, para a coleta de informações necessárias para o desenvolvimento do trabalho. Portanto, esse instrumento de coleta de dados foi utilizado, tendo sido realizadas entrevistas com os responsáveis pelos serviços desenvolvidos pelo atendimento da Biblioteca do Senado Federal, foi realizada uma entrevista também com uma servidora e duas colaboradoras da casa que também fazem parte do serviço.

Para a elaboração do manual foi necessário mapear os processos realizados por cada setor do serviço de atendimento da Biblioteca do Senado Federal. O mapeamento de processos está inserido no BPM, pois um de seus métodos é a descrição dos processos realizados pela instituição para que possa ser visualizado, analisado, acompanhado e proposto novas melhorias. De acordo com SANTOS (2007, p. 98, apud OLIVEIRA; AMARAL, 2012, p. 4) o mapeamento de processos tem por finalidade auxiliar na melhoria de processos existentes, sendo assim, o mapeamento de processos consiste no levantamento dos dados necessários para compreender e modelar os mesmos. Os dados utilizados para o mapeamento dos processos foram coletados por meio das entrevistas realizadas com os servidores e colaboradores de cada setor e consultados documentos específicos relacionados a cada um. A partir do mapeamento foram elaborados fluxogramas funcionais, utilizando o software Gliffy, como instrumento de apoio, que consiste em uma plataforma online para elaboração de organogramas, fluxogramas e etc.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Para este capítulo cabe a apresentação, análise e interpretação dos dados. São apresentados os processos descritos que compreendem a rotina dos serviços prestados pelo Atendimento da Biblioteca do Senado Federal.

5.1 Análise documental

Como sintetizado no quadro 1, o Serviço de Referência do Senado Federal passou por alterações ao longo dos anos tendo seu primeiro registro administrativo em 1950. Após 22 anos sua denominação foi substituída pela nomenclatura Seção de Referência Bibliográfica, que por sua vez foi o serviço de atendimento que mais durou, tendo 25 anos sem mudança.

Considerando-se as mudanças estruturais, terminológicas e de serviços e produtos oferecidos e a influência das tecnologias faz-se, ainda, mais necessário a utilização de um Manual de Processos, não só para o uso de sua função principal que é descrever, de forma clara e detalhada, as atividades realizadas pelo setor, mas também como forma de registro histórico sobre o antes e o depois, sobre as transformações ocorridas para que o setor se tornasse como é atualmente.

Os diversos documentos citados no quadro 1 foram analisadas e extraídas as informações pertinentes ao serviço de atendimento e pesquisa do Senado, de forma a possibilitar uma visão mais detalhada das transformações ocorridas ao longo do tempo.

Quadro 1 – Síntese da evolução do serviço de atendimento e pesquisa do Senado Federal

Documento	Explicação
Regulamento da Secretaria do Senado Federal, Resolução nº 1 de 1950	Instituiu em seu capítulo I, a seção de Referência Legislativa, que segundo Vieira et. al. (2012) é o primeiro registro administrativo do qual se tem conhecimento que instituiu uma unidade responsável pelo atendimento e realização de pesquisa da Biblioteca do Senado Federal.
Regulamento administrativo do Senado Federal nº 58 de 1972	Substitui a nomenclatura Referência Legislativa por Seção de Referência Bibliográfica.
Resolução nº 9 de 1997, art.173	Substitui a nomenclatura Referência Bibliográfica por Serviço de Atendimento ao Usuário.
Ato da Comissão Diretora nº 12 de 2004 art. 1	Substitui a nomenclatura Subsecretaria de Biblioteca para Secretaria de Biblioteca, excluindo assim a Subsecretaria e suas respectivas unidades.
Ato do Diretor-Geral nº1379 de 2004	Estabelece as competências da Secretaria de Biblioteca, institui a Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas (SSPES), excluindo assim a nomenclatura Serviço de Atendimento ao Usuário.
Ato da Diretoria-Geral nº27 de 2014	Substitui a nomenclatura Secretaria de Biblioteca para Coordenação de Biblioteca e exclui a Subsecretaria de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas (SSPES). Ato que está em vigor até os dias atuais.

Fonte: elaboração própria

5.2 Análise das entrevistas

Um dos métodos utilizados nesta pesquisa foi a entrevista, na qual foi possível observar, diagnosticar e descrever os procedimentos realizados por cada setor para cada atividade do serviço de Atendimento da Biblioteca do Senado.

Foram entrevistadas 7 pessoas, sendo elas 5 bibliotecários e 2 funcionárias do setor no período de 1 mês. As entrevistas foram realizadas do dia 14 de agosto ao dia 14 de setembro de 2018 e as informações coletadas foram sintetizadas.

A partir da análise dos documentos existentes, tais como a edição desatualizada do manual, do Ato da Diretoria-Geral nº 27 de 2014 que está em vigor até a realização do presente trabalho, e das informações coletadas por meio das entrevistas foram sintetizadas as competências dos setores que integram o Atendimento da Biblioteca Luiz Viana Filho do Senado Federal que são apresentadas a seguir:

a) Serviço de Pesquisa Parlamentar (SEPESP)

Competências: fornecer suporte informacional com a função precípua de subsidiar parlamentares, comissões, diretores, consultores e advogados do Senado Federal em todas as etapas do processo legislativo; elaborar buscas bibliográficas para os usuários prioritários em

bases de dados nacionais e estrangeiras; orientar e treinar os parlamentares, diretores, consultores e advogados do Senado na utilização das ferramentas de busca e dos recursos informacionais impressos e eletrônicos oferecidos pela Biblioteca; avaliar as bases de dados a serem incorporadas ao acervo e assinadas pela Biblioteca; e executar tarefas correlatas.

b) Serviço de Recuperação de Informações Bibliográficas (SEPRIB)

Competências: realizar o atendimento presencial no Balcão de Atendimento da Biblioteca; pesquisar e fornecer orientações aos usuários da Biblioteca do Senado Federal: servidores, usuários externos e bibliotecas conveniadas; realizar o atendimento e efetuar as pesquisas provenientes do correio eletrônico; realizar as visitas supervisionadas; colaborar com a organização de exposições realizadas pela Biblioteca e executar outras tarefas correlatas.

c) Serviço de Empréstimo e Devolução de Material Bibliográfico (SEEMP)

Competências: gerenciar o empréstimo, devolução, renovação e reserva de publicações do acervo da Biblioteca aos parlamentares, servidores, unidades do Senado Federal e bibliotecas conveniadas; controlar e solicitar a devolução das obras em atraso ou reposição das obras extraviadas; manter atualizado o cadastro de usuários e executar tarefas correlatas.

d) Serviço de Manutenção e Conservação do Acervo Bibliográfico (SEMACO)

Competências: zelar pela organização, manutenção e conservação do acervo de livros, folhetos, periódicos e outros materiais; efetuar a ordenação e guarda diário do acervo; selecionar e encaminhar para restauração e/ou encadernação as publicações que necessitem de conservação; efetuar periodicamente a revisão, avaliação e descarte do acervo; coordenar o controle das obras raras encaminhadas para digitalização; consolidar os dados estatísticos de atendimento e executar tarefas correlatas.

O quadro 2 descreve as atividades do Serviço de Empréstimo e Devolução de Materiais Bibliográficos (SEEMP). Este quadro foi elaborado com base nas informações coletadas por meio da entrevista realizada com a chefe do setor, nas informações coletadas por meio da análise documental (Ato e antigo Manual), comparando-se as atividades que estavam previstas nos documentos e as atividades realizadas ou que deveriam ser realizadas. Observa-se que a atividade de empréstimo entre bibliotecas não estava incorporada às atividades anteriormente realizadas pelo setor, passando a ser de responsabilidade do setor o serviço de empréstimo entre bibliotecas.

Quadro 2 – Atividades desenvolvidas pelo SEEMP

Antes	Depois
Gerenciar os empréstimos, devoluções, renovações e reservas das publicações do acervo da Biblioteca para os parlamentares, servidores, consultores da Câmara, estagiários e bibliotecas sediadas no Distrito Federal	Continua em exercício.
Controlar os empréstimos em atraso enviando carta- cobrança aos servidores que estão com prazo de devolução expirado;	A carta-cobrança é enviada automaticamente pelo sistema ALEPH, porém é dever do setor supervisionar a atividade.
Gerenciar o empréstimo permanente de publicações específicas para as unidades do Senado Federal	Continua em exercício.
Manter atualizado o cadastro de usuários no sistema ALEPH	Continua em exercício.
Solicitar a reposição das obras extraviadas ou danificadas pelos usuários	Continua em exercício.
Providenciar a abertura de processo para o desconto no contracheque das obras que, no período de um ano, não foram devolvidas à Biblioteca	Continua em exercício.
Gerenciar e atender as solicitações de empréstimos enviadas ao e-mail do SEEMP-Serviço de Empréstimo e Devolução de Materiais Bibliográficos pelas bibliotecas cadastradas na Biblioteca.	Continua em exercício.
	Empréstimo entre bibliotecas.

Fonte: elaboração própria

No Apêndice A encontram-se, a figura 10 – Procedimentos de empréstimos de livros, figura 11 – Procedimentos de renovação de livros, figura 12 – Procedimentos de empréstimos entre bibliotecas, figura 13 - Procedimentos de empréstimo especial e figura 14 - Procedimentos para solicitação de cópias, que são os fluxogramas correspondentes ao detalhamento das atividades especificadas no quadro 2, sobre os serviços do SEEMP.

O quadro 3 descreve as atividades do Serviço de Pesquisa Parlamentar – SEPESP, e por meio do mesmo é possível observar que houve pouca alteração nas atividades, sendo que todas continuaram em exercício após as mudanças sancionadas pelo Ato nº 27 de 2014.

Quadro 3 – Atividades desenvolvidas pelo SEPESP

Manual desatualizado e ato anterior ao nº27 de 2014	Depois da publicação do ato nº27 de 2014, com base na entrevista com a chefe do setor
Atender e acompanhar diretamente as pesquisas solicitadas por Senadores, Consultores, Gabinetes e Diretorias.	Continua em exercício.
Realizar pesquisas semanais para as Comissões do Senado Federal, de acordo com as pautas das reuniões semanais, enviando eletronicamente as notícias e documentos encontrados.	Continua em exercício.
Realizar pesquisas nas revistas semanais de interesse para os Gabinetes de Senadores, CPIs, Comissões Permanentes e consultores, sobre temas de interesse para o trabalho legislativo.	Continua em exercício.
Avaliar novas bases de dados a serem incorporadas ao acervo.	Continua em exercício.
Orientar e auxiliar os parlamentares, diretores e consultores na utilização das ferramentas de busca, recursos eletrônicos e outros recursos informacionais oferecidos pela biblioteca do Senado	Continua em exercício.
Acompanhar as sugestões de usuários (Senadores, Consultores, Gabinetes e Diretorias) para aquisição de publicações	Continua em exercício.
Acompanhar e testar periodicamente, as atualizações na Biblioteca Digital e encaminhar a lista de recursos eletrônicos assinados, se solicitada;	Acompanhar e testar periodicamente, os recursos eletrônicos assinados.
Criar novos produtos e serviços para agilizar o atendimento aos usuários, acompanhando novas tecnologias	Continua em exercício.
Auxiliar na elaboração e montagens em exposições e projetos especiais	Continua em exercício.

Fonte: elaboração própria

No Apêndice B encontram-se, a figura 15 – Clippings temáticos, figura 16 – Pesquisa das comissões, figura 17 – Pesquisas solicitadas por senadores, consultores, gabinetes e diretorias, que são os fluxogramas correspondentes ao detalhamento das atividades especificadas no quadro 3, sobre os serviços do SEPESP.

Para a descrição das atividades dos setores, também foram utilizados como fontes os atos descritos no quadro 1, o manual antigo e as entrevistas. O quadro 4 sintetiza as atividades desenvolvidas pelo SEPRIB, evidencia a relação das atividades que sofreram alteração, e as que continuam com o seu funcionamento normal. Cabe ressaltar que o setor era denominado SERINF – Serviço de Recuperação de Informações, porém o Ato da Diretoria-Geral nº 27 de 2014, substituiu a nomenclatura para SEPRIB – Serviço de Recuperação de Informações Bibliográficas. Sua maior mudança foi a exclusão das salas de acessibilidade digital excluindo assim uma atividade que era a de supervisionar sua utilização.

Quadro 4 – Atividades desenvolvidas pelo SEPRIB

Manual desatualizado e ato anterior ao nº27 de 2014	Depois da publicação do ato nº27 de 2014, com base na entrevista com a chefe do setor
Atender presencialmente os servidores do Senado Federal e usuários externos	Continua em exercício.
Efetuar buscas bibliográficas nas bases de dados da RVBI e bases de dados externas, nacionais e estrangeiras.	Continua em exercício.
Orientar e auxiliar os usuários na utilização dos recursos de informação disponíveis na biblioteca e no Senado Federal.	Continua em exercício.
Atender às solicitações recebidas por e-mail, carta e telefone.	Continua em exercício.
Responder às solicitações enviadas pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (workflow).	O workflow é um sistema que não é mais operado pela biblioteca, foi designado para outro setor dentro do Senado Federal, porém, caso haja necessidade o usuário solicita o atendimento pelo workflow e o setor responsável encaminha para o SEPRIB.
Supervisionar o Setor de Atendimento da Coleção de Periódicos.	Continua em exercício.
Auxiliar o Serviço de Processamento de Coleções de Revistas na avaliação dos títulos a serem incorporados ao acervo.	Continua em exercício.
Controlar a entrada de usuários à biblioteca.	Continua em exercício.
Supervisionar as atividades dos estagiários.	Continua em exercício.
Realizar as visitas orientadas.	Continua em exercício.
Atender às solicitações de pesquisa de publicações microfilmadas.	Continua em exercício.
Supervisionar a utilização da Sala de Acessibilidade Digital.	Não existe mais sala de acessibilidade digital, portanto, essa atividade não é mais desenvolvida.
Efetuar o atendimento às solicitações do Programa de Comutação Bibliográfica - Comut.	Continua em exercício.
Coordenar a realização dos trabalhos de reprografia, obedecendo à legislação de direitos autorais e às normas internas do Senado Federal.	Continua em exercício.
Colaborar na edição de bibliografias e outros produtos de interesse do Senado	Continua em exercício.
Auxiliar na elaboração e montagens em exposições e projetos especiais.	Continua em exercício.

Fonte: elaboração própria

No Apêndice C encontram-se, a figura 18 – Atendimento de solicitação de pesquisa dos usuários, figura 19 – Atividades SEPRIB, que são os fluxogramas correspondentes ao detalhamento das atividades especificadas no quadro 4, sobre os serviços do SEPRIB.

O quadro 5 descreve as atividades do Serviço de Manutenção e Conservação do Acervo (SEMACO), no qual evidencia o quanto as tecnologias vão transformando os serviços ao longo do tempo, pois a atividade de organizar e controlar o acervo de normas ABNT foi extinta devido à base de dados online, assinada pela biblioteca, que possui as normas online, não necessita do controle e organização constante do material impresso, o mesmo está guardado e é pouco utilizado nos dias atuais.

Quadro 5 – Atividades desenvolvidas pelo SEMACO

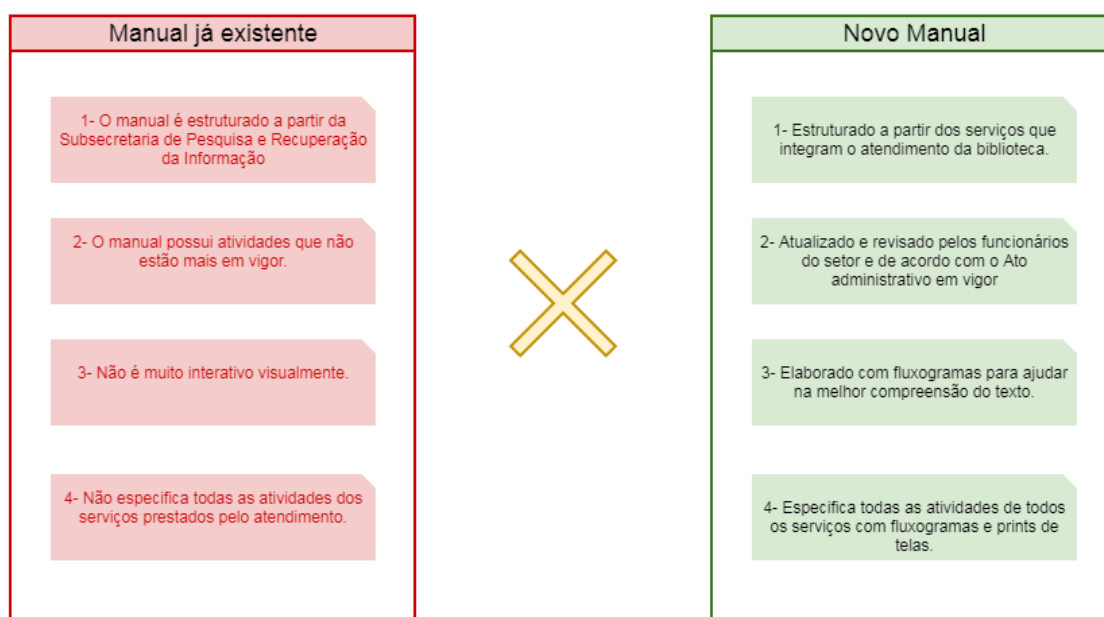
Manual desatualizado e ato anterior ao nº27 de 2014	Depois da publicação do ato nº27 de 2014, com base na entrevista com a chefe do setor
Coordenar a organização, manutenção e conservação dos acervos da Biblioteca: Acervo geral, Acervo de Referência, Acervo de Folhetos, Coleção Luiz Viana Filho, Acervo de Obras Raras, Coleção Especial, Coleção Depositária, Acervo de Periódicos, Coleção de Multimeios, Acervo em Braile e Reserva Especial	Continua em exercício.
Selecionar e controlar as obras encaminhadas para encadernação	Continua em exercício.
Avaliar o acervo e sugerir o descarte de publicações do acervo	Continua em exercício.
Organizar e controlar o acervo de normas da ABNT	Esta atividade não é mais realizada pois, a biblioteca assina uma base de dados que possui essas normas online, para tanto, o acervo de normas em papel está parado.
Controlar a entrada e saída das obras no acervo Reserva especial	Continua em exercício.
Elaborar estatística e coordenar a guarda dos livros devolvidos e consultados na Biblioteca.	Continua em exercício.
Elaborar estatística e coordenar a guarda e seleção dos carrinhos de livros novos para exposição nas vitrines e expositores localizados no hall de entrada da Biblioteca	Continua em exercício.
Elaborar estatísticas e coordenar guarda e controle dos livros higienizados pela equipe da APAE.	Continua em exercício.
Executar o espaçamento de livros nas estantes.	Continua em exercício.
Controlar as obras encaminhadas para correção.	Continua em exercício.
Controlar, preparar, elaborar estatística e coordenar guarda dos livros encaminhados para o Projeto de digitalização de Obras Raras	Continua em exercício.
Consolidar os dados estatísticos dos serviços de atendimento aos usuários da Subsecretaria de Biblioteca	Conforme citado neste trabalho, a Subsecretaria de Biblioteca não existe mais, deixando apenas o Atendimento da Biblioteca em vigor, para tanto, não é utilizado esse termo, sendo assim, a atividade do setor é a consolidação de dados estatísticos dos serviços de atendimento aos usuários.

Fonte: elaboração própria

No Apêndice D encontram-se: a figura 20 – Digitalização de obras raras, figura 21 – Guarda de livros, figura 22 – Restauração de obras raras, figura 23 – Processo de encadernação, figura 24 – Procedimentos de reserva especial, que são os fluxogramas correspondentes ao detalhamento das atividades especificadas no quadro 5, sobre os serviços do SEMACO.

Para elaborar o novo manual, foi necessário consultar o antigo e analisar as principais necessidades informacionais que estavam em falta no mesmo, para tanto foi elaborado um quadro comparativo, representado pela figura 2, com as principais informações que deveriam conter no novo manual.

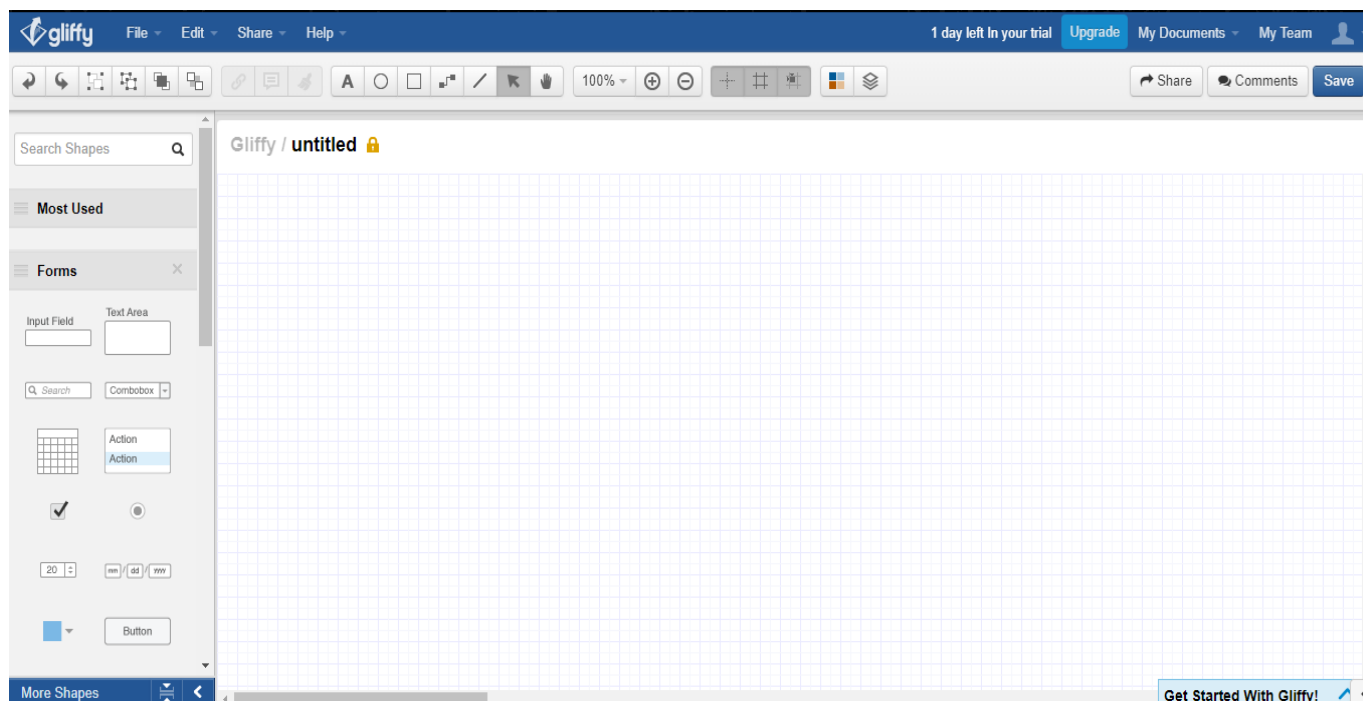
Figura 2 – Quadro comparativo dos manuais



Fonte: elaboração própria

A utilização da ferramenta Gliffy possibilitou a elaboração dos fluxogramas, que por sua vez, tiveram uma padronização para que facilite a leitura e dinâmica dos mesmos. Na figura 3 se encontra a tela principal da ferramenta utilizada para elaborar os fluxogramas.

Figura 3 – Tela principal do Gliffy

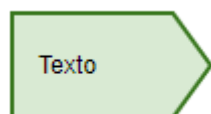


Fonte: elaboração própria

Para a padronização dos fluxogramas foram adotados alguns critérios que encontram-se ilustrados nas figuras 4, 5, 6, 7, 8 e 9.

- Para indicar o início do fluxograma usar o formato de uma seta na cor verde:

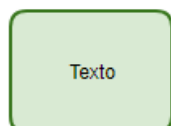
Figura 4 – Exemplo de início do fluxograma



Fonte: elaboração própria

- Para indicar os procedimentos das atividades descritas usar um retângulo arredondado na cor verde:

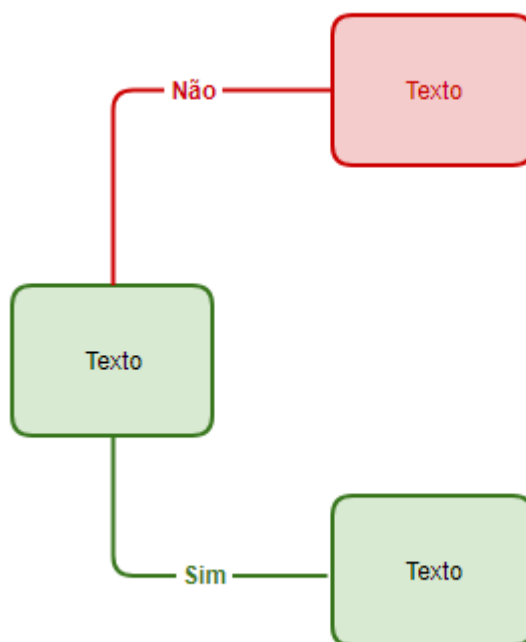
Figura 5 – Exemplo de procedimentos das atividades



Fonte: elaboração própria

- Caso o texto possua duas possibilidades de resposta escrever as possibilidades nas linhas de ligação e utilizar a cor correspondente para cada uma, quando afirmativa cor verde e quando negativa cor vermelha:

Figura 6 - Modelo de duas possibilidades de resposta



Fonte: elaboração própria

- Quando a resposta for negativa utilizar o retângulo arredondado na cor vermelha e o texto na mesma cor:

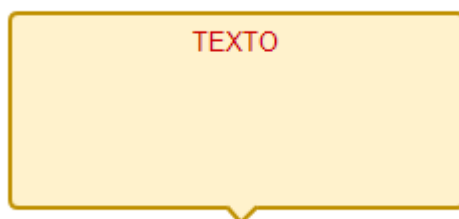
Figura 7 – Exemplo de resposta negativa



Fonte: elaboração própria

- Para informar um assunto importante, utilizar o balão de conversa quadrado na cor amarelo com o texto em vermelho:

Figura 8 – Exemplo de assunto importante



Fonte: elaboração própria

- Para utilizar endereços de e-mails, links ou indicação de imagens, utilizar dentro do retângulo arredondado correspondente a cor vermelha ou amarela:

Figura 9 – Exemplo de e-mails, links ou indicação de imagens



Fonte: elaboração própria

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O fato de já existir o *Manual de Atendimento e Pesquisa do Serviço de Referência da Biblioteca do Senado Federal*, evidencia a importância de utilizar e atualizar um manual, pois ao longo do tempo podem ser realizadas modificações na instituição que, automaticamente, trazem mudanças para as diferentes formas de trabalho. Sendo assim quando o manual é realmente utilizado, assim que são identificadas alterações na prática devem ser realizadas as modificações correspondentes no manual. A partir do momento em que o manual é deixado de lado, ele passa a ser só mais um documento arquivado em alguma pasta de trabalho. Quando surge a necessidade de utilizá-lo já não é mais tão propício podendo haver a necessidade de sua

reformulação, ou até mesmo, de um novo material pois o antigo já se tornou totalmente obsoleto. Logo, o presente trabalho pode comprovar, na prática, o que os autores citados, Oliveira (2002), Pereira (2013), Rickard (2008) e Simsick (1992) discorreram sobre como os manuais se tornam inúteis com o tempo caso não sejam efetivamente utilizados e atualizados ao longo dos anos.

O Serviço de Atendimento da Biblioteca do Senado Federal é um serviço fundamental para a biblioteca. Segundo Vieira et. al. (2012) no manual antigo do setor discorrem que sua característica é o zelo pela qualidade e presteza no atendimento e a “realização de pesquisas onde se procura recuperar e analisar a informação, com o auxílio de instrumentos que permitem acesso a centenas de documentos e fontes de informação.” Assim, após a elaboração do presente trabalho, verificou-se que as respostas para as tais questões sejam afirmações negativas. É possível zelar pela qualidade e presteza no atendimento sem zelar pela qualidade e presteza de seu próprio documento que subsidia suas atividades? Como um setor pode recuperar e analisar a informação, com o auxílio de instrumentos que permitem acesso a centenas de documentos e fontes de informação, sem ao menos fornecer, para seus funcionários, um documento que os auxilie e os permita recuperar e analisar informação sobre as atividades do seu próprio dia a dia? Como um setor responsável por desenvolver tantas atividades que envolvem a atualização de informações deixa o seu próprio instrumento de trabalho desatualizado de informações imprescindíveis para a realização das próprias atividades?

Com o resultado deste trabalho foi elaborada uma proposta de um novo *Manual de Procedimentos de Referência e Pesquisa dos Serviços de Atendimento da Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, do Senado Federal* para subsidiar as atividades do Serviço de Atendimento da biblioteca e contou com a colaboração revisão das bibliotecárias responsáveis pelo setor. Este manual pode ser considerado, com base em Simsick (1992) como um exemplo de manual de procedimentos.

Com a presente pesquisa foi possível verificar que apesar de o tema serviço de referência ser relativamente novo na área de biblioteconomia, já existem muitos estudos, o que auxiliou na elaboração da revisão de literatura que também contou com temas importantes como a origem e definição dos manuais (termo esse estudado e definido pelo campo da administração), o bibliotecário de referência subsidiado pela Lei nº 4.084 de 1962 e, por fim, a biblioteca do Senado Federal, no qual para adquirir conhecimento, foi necessário um estudo sobre seus aspectos históricos, bem como suas características, atividades e competências.

Cabe ressaltar que todos os fluxogramas foram analisados e discutidos com as respectivas equipes e referendados pela chefia do Setor de Atendimento.

A presente pesquisa também tornou possível observar que antes da elaboração de um manual é importante mapear os processos pelos quais se quer padronizar, além das atividades necessitarem de subsídios como, documentos e normas para a realização das mesmas.

Sugere-se para trabalhos futuros a continuação das atualizações do manual, de acordo com as mudanças na instituição, a usabilidade do material por esta pesquisa elaborado e também a padronização das atividades de outros serviços prestados pela Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho.

REFERÊNCIAS

- ABNT. **NBR ISO 9000:2005** - Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2005. Disponível em: < <http://qualidadeuniso.files.wordpress.com/2012/09/nbr-iso-9000-2005.pdf>>. Acesso em: 02 dez. 2018.
- ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Edue, 2003.
- ARAUJO, Luis César G. **Organização, Sistemas e Métodos**. São Paulo: Atlas, 2001.
- BEM, Roberta Moraes de.; RIBEIRO JÚNIOR, Divino Ignácio. **A gestão do conhecimento dentro das organizações: a participação do bibliotecário**. In: Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.11, n. 1, p. 75-82, jan./jul., 2006. Disponível em:<<https://revista.acb.org.br/racb/article/view/468/592>>. Acesso em 12 mar. 2018.
- BRASIL. Lei nº4.084, de junho de 1962. **Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício**. Brasília; DF, jun. 1962. Disponível em<<http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2017/01/Lei4084-30junho1962.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2018.
- CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. 8. ed. Belo Horizonte: Indg, 2004.
- CARVALHO, Gabrielle Francinne ; COSTA, Reinaldo. **Avaliação do serviço de referência nas dez maiores bibliotecas do Sistema da UFMG**. In: EREBED SE/CO: Goiás, out./nov., 2009. Disponível em:<https://portais.ufg.br/up/75/o/avalia_o_do_servi_o_de_refer_ncia.pdf>. Acesso em 16 set. 2018.
- CRESWELL. John W. **Projeto de pesquisa: método qualitativo, quantitativo e misto**. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- EMPRESA JÚNIOR DE ADMINISTRAÇÃO. **A importância dos manuais administrativos para a organização**. In: EJA Consultoria, João Pessoa, abr. 2016.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis: APB, 1992.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.
- JARDIM. Priscila Taborda. **Análise do serviço de referência com base na teoria de Grogan: um estudo de caso**. In: Repositório FURG, Rio Grande, 2014. Disponível em:<<http://repositorio.furg.br/bitstream/handle/1/5942/An%C3%A1lise%20do%20servi%C3%A7o%20de%20refer%C3%Aancia%20com%20base%20na%20teoria%20de%20Grogan>>

20um%20estudo%20de%20caso.pdf?sequence=1>. Acesso em 02 out. 2018.

JOB, Ivone; OLIVEIRA, Dalgiza Andrade. **Marcos históricos e legais do desenvolvimento da profissão de bibliotecário no Brasil**. In: Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.11, n.2, p. 259-272, ago./dez., 2006. Disponível em:<<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/449/566>>. Acesso em: 14 set. 2018.

KALENDAE. **BPM – O que é e como aplicar o gerenciamento de processos de negócios**. Disponível em <<https://www.kalendae.com.br/bpm-o-que-e-e-como-aplicar-o-gerenciamento-de-processos-de-negocio/>>. Acesso em: 02 dez. 2018.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão ; PAIVA, Eliane Bezerra. **O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras**. In: Biblionline, João Pessoa, v.3, n.1, jan./jun., 2007. Disponível em<<http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/1497>>. Acesso em: 24 set. 2018.

MANGAS, Sergio Filipe Agostinho. **Como planificar e gerir um serviço de referência**. In: Biblios, n.28, abr./jun., 2007. Disponível em<<https://core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2016.

MULLER, Cláudio José. **Modelo de gestão integrando planejamento estratégico, sistema de avaliação de desempenho e gerenciamento de processos (MEIO- Modelo de Estratégia, Indicadores e Operações)**. 2003. 292 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003. Disponível em: <www.producao.ufrgs.br/arquivos/publicacoes/claudio_muller_tese.pdf >. Acesso em: 02 dez. 2018.

OLIVEIRA, Djalma P. R. **Sistemas, Organização & Métodos**. São Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, Greissi Gomes; AMARAL, Roniberto Morato do. **Mapeamento de processos em bibliotecas: estudo de caso em uma biblioteca do instituto federal de educação, ciência e tecnologia de São Paulo**. In: Repositório do NIT Materiais UFSC, São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.nit.ufscar.br/refbase/search.php?formType=quickSearch&originalDisplayType=&sqlQuery=&showQuery=&showLinks=&showRows=5&client=&citeStyle=&citeOrder=&quickSearchSelector=title&quickSearchName=Mapeamento+de+processos+em+biblioteca>>. Acesso em: 12 nov. 2018.

PEREIRA, Vanessa. **Elaboração de um manual de procedimentos em biblioteca apoiada por mapeamento crítico de processos: o caso da biblioteca da fundação CERTI**. In: Repositório UFSC, Florianópolis, 2013. Disponível em<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/114043/TCC_Vanessa%20Pereira_2013.1_versao%20final-1.pdf?sequence=1>. Acesso em: 16 set. 2018.

PERIARDI, Gustavo. **O ciclo pdca e a melhoria contínua**. Sobre administração, jun. 2011. Disponível em:<<http://www.sobreadministracao.com/o-ciclo-pdca-deming-e-a-melhoria-continua/>>. Acesso em: 14 mar. 2018.

PINTO, Alejandra Aguilar. **Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação**. In: Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas. IPEA, jan. 2017. Disponível em:<http://ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21_cap10.pdf>. Acesso em: 20 set. 2018.

PIZZA, William Roque. **A metodologia Business Process Management (BPM) e sua importância para as organizações**. São Paulo, 2012. Disponível em<<http://www.fatecsp.br/dti/tcc/tcc00084.pdf>>. Acesso em: 02 dez. 2018.

QUEIROZ, Danielle Teixeira. et al. **Observação participante na pesquisa qualitativa: conceitos e aplicações na área da saúde**. In: R. Enferm. UERJ, Rio de Janeiro, abr./jun., 2007. Disponível em<<http://www.facenf.uerj.br/v15n2/v15n2a19.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2018.

RESENDE, E.S. **O bibliotecário e a evolução do serviço de referência na biblioteca universitária**. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 24., 2011, Maceió: Febab, 2011. Disponível em <<https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/3071>>. Acesso em: 02 out. 2018.

RIBEIRO, Elisa Antonia. **A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa**. In: Evidência, olhares e pesquisas em saberes educacionais. v.4, n.4, p. 129-148, maio de 2008. Disponível em:< <http://www.uniaraxa.edu.br/ojs/index.php/evidencia/article/view/328/310>>. Acesso em: 17 maio, 2018.

RIKARD, F. 1. **Manuais organizacionais: instrumentos de gestão e competitividade**. Administradores: o portal da administração, nov. 2008. Disponível em:<<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/manuais-organizacionais-instrumentos-de-gestao-e-competitividade/26070/>>. Acesso em: 12 mar. 2018.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Sobrevivência das empresas no Brasil**. Brasília: Sebrae, 2016.

SECRETARIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO – SEGIDOC. Ato da Diretoria-Geral Nº 27, de 2014. **Torna pública a versão consolidada do Regulamento Administrativo do Senado Federal**. Brasília: Senado Federal, 2014. Disponível em:< https://www12.senado.leg.br/institucional/biblioteca/pdf/regulamento-administrativo-do-senado-federal_compilado>. Acesso em 01 out. 2018.

_____. Ato da comissão diretora Nº 12, de 2004. **Transforma em Secretaria de Biblioteca a Subsecretaria de Biblioteca do Senado Federal e cria as Subsecretarias e Serviços a ela subordinados**. Brasília: Senado Federal, 2004. Disponível em:<<https://adm.senado.gov.br/normas/ui/pub/normaConsultada?0&idNorma=240984>>. Acesso em: 28 ago. 2018.

_____. Ato do Diretor-Geral Nº1379, de 2004. **Estabelece as competências da Secretaria de Biblioteca do Senado Federal e das Subsecretarias e Serviços a ela subordinados**. Brasília: Senado Federal, 2004. Disponível em:<<https://adm.senado.gov.br/normas/ui/pub/normaConsultada?4&idNorma=240870>>. Acesso em: 28 ago. 2018.

SIMSICK, Tibor. **OMIS: Organização, métodos, informação e sistemas**. v.1. São Paulo: Makron Books, 1992.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis, 2005.

SILVA, Thiago de Lima. **Atuação dos profissionais do serviço de referência da biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal da Paraíba**. In: Anais do CBBB: Florianópolis, SC, v.25, jul., 2013. Disponível em<<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1498>>. Acesso em: 22 set. 2018.

SOUSA NETO, Manoel Veras; MEDEIROS JUNIOR, Josué Vitor. **Afinal, o que é Business Process Management (BPM)? Um novo conceito para um novo contexto**. In: Revista eletrônica de Sistemas de Informação, nov. 2008. Disponível em:<<http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reinfo/article/view/53/115>>. Acesso em: 02 dez. 2018.

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Menezes. **Bibliotecário de referência e a competência informacional**. In: XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, Maceió, Alagoas, ago. 2011. Disponível em:<http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011_eve_mnadesousa.pdf>. Acesso em: 28 set 2018.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Gerenciando conhecimento: como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento dos negócios**. Rio de Janeiro: SENAC, 2001.

VALLADARES, Licia. **Os dez mandamentos da observação participante**. In: Rev. bras. Ci. Soc. vol.22, no.63, São Paulo, fev., 2007. Disponível em<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69092007000100012>. Acesso em 02 out 2018.

VIEIRA, Simone Bastos. et al. **Manual de pesquisa e atendimento Senado Federal**. Brasília, 2012.

VIEIRA, Simone Bastos; VIEIRA, Helena Celeste ; PINHA, Stelina Martins. **A Biblioteca do Senado: sua história e a nova capital**. In: Revista de Informação Legislativa, Brasília, a.47, n.187 jul./set. 2010. Disponível em:<<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/198707/000897833.pdf?sequence=1>>. Acesso em 14 set. 2018.

APÊNDICE A – Fluxogramas SEEMP

Figura 10 – Procedimentos de empréstimos de livros

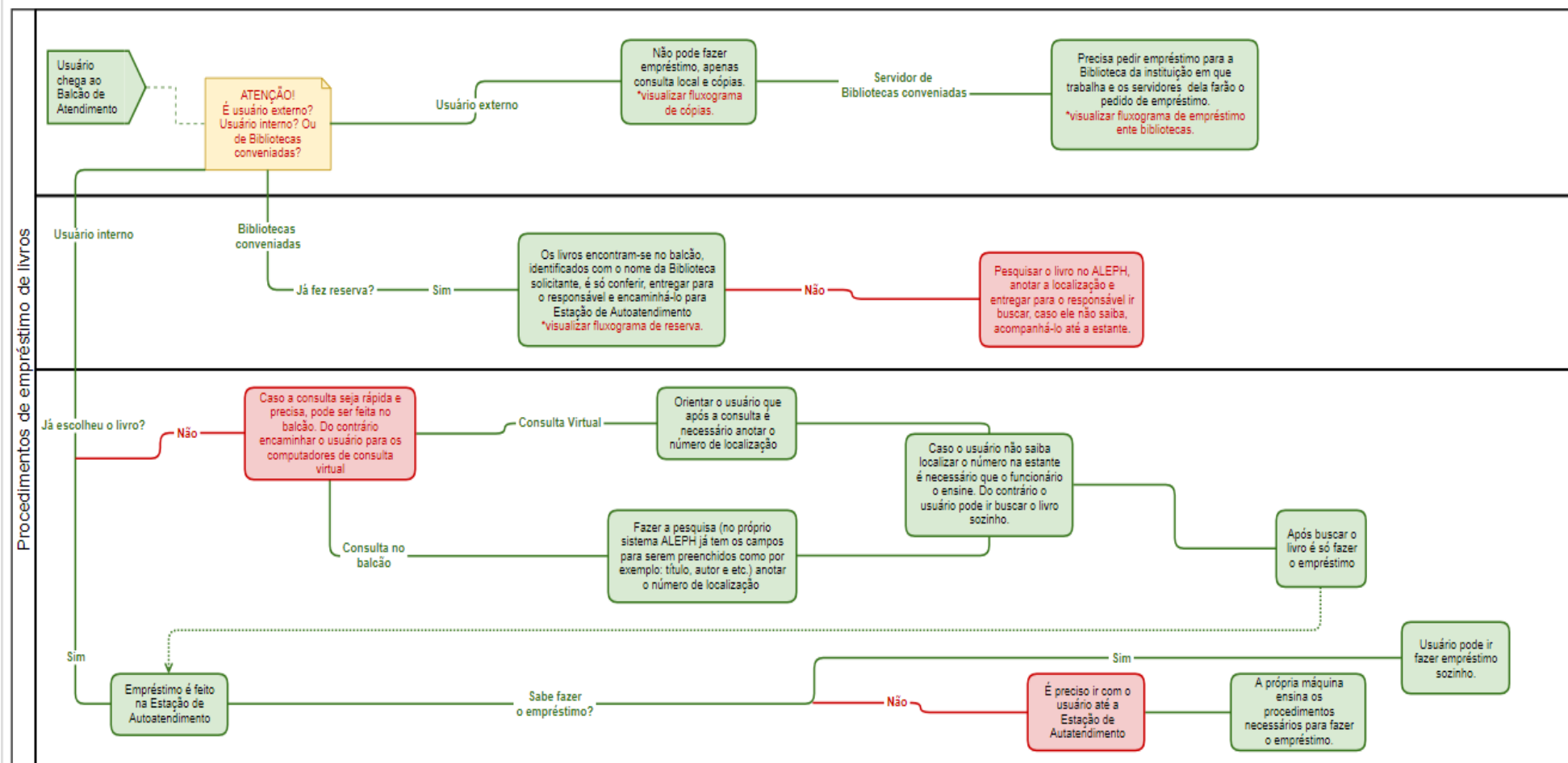


Figura 11 – Procedimentos de renovação de livros

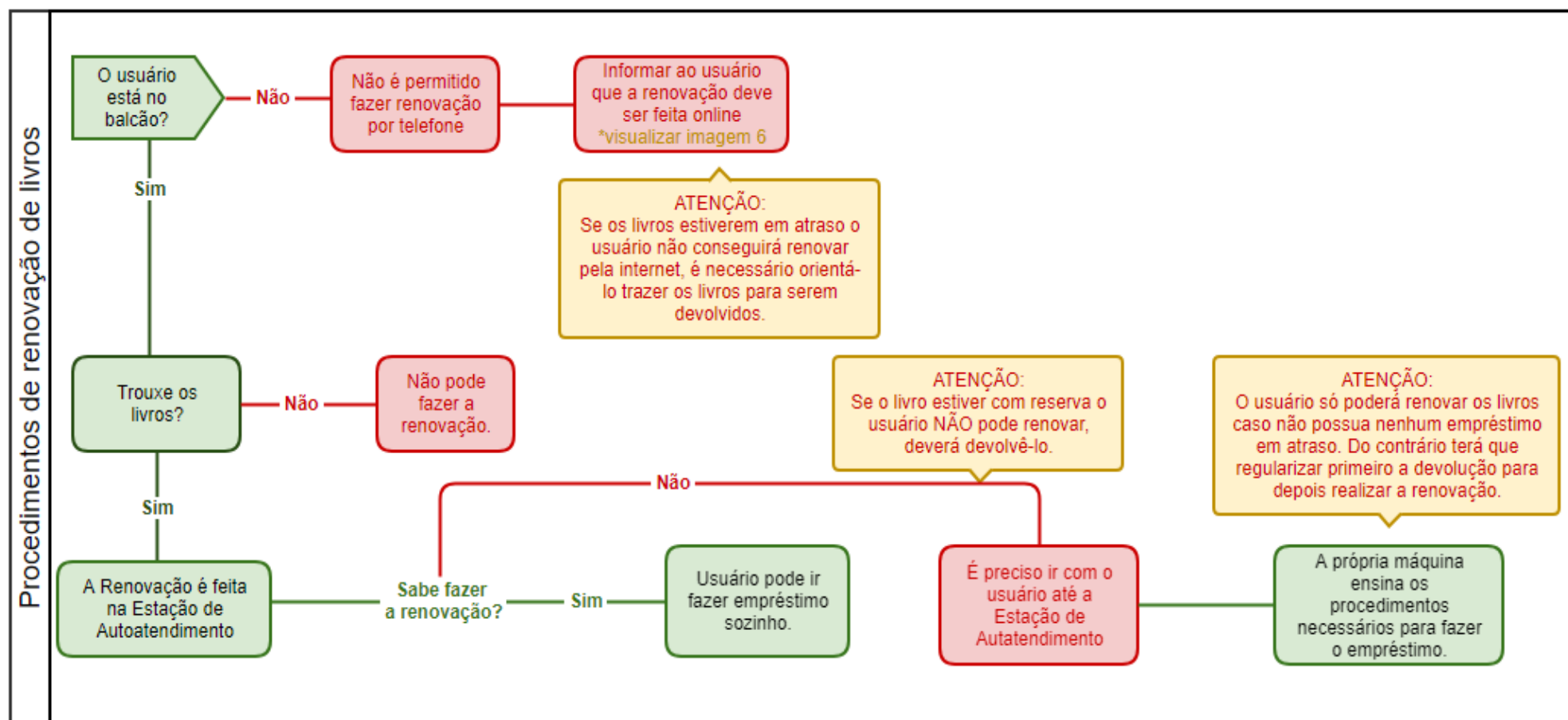


Figura 12 – Procedimentos de empréstimos entre bibliotecas

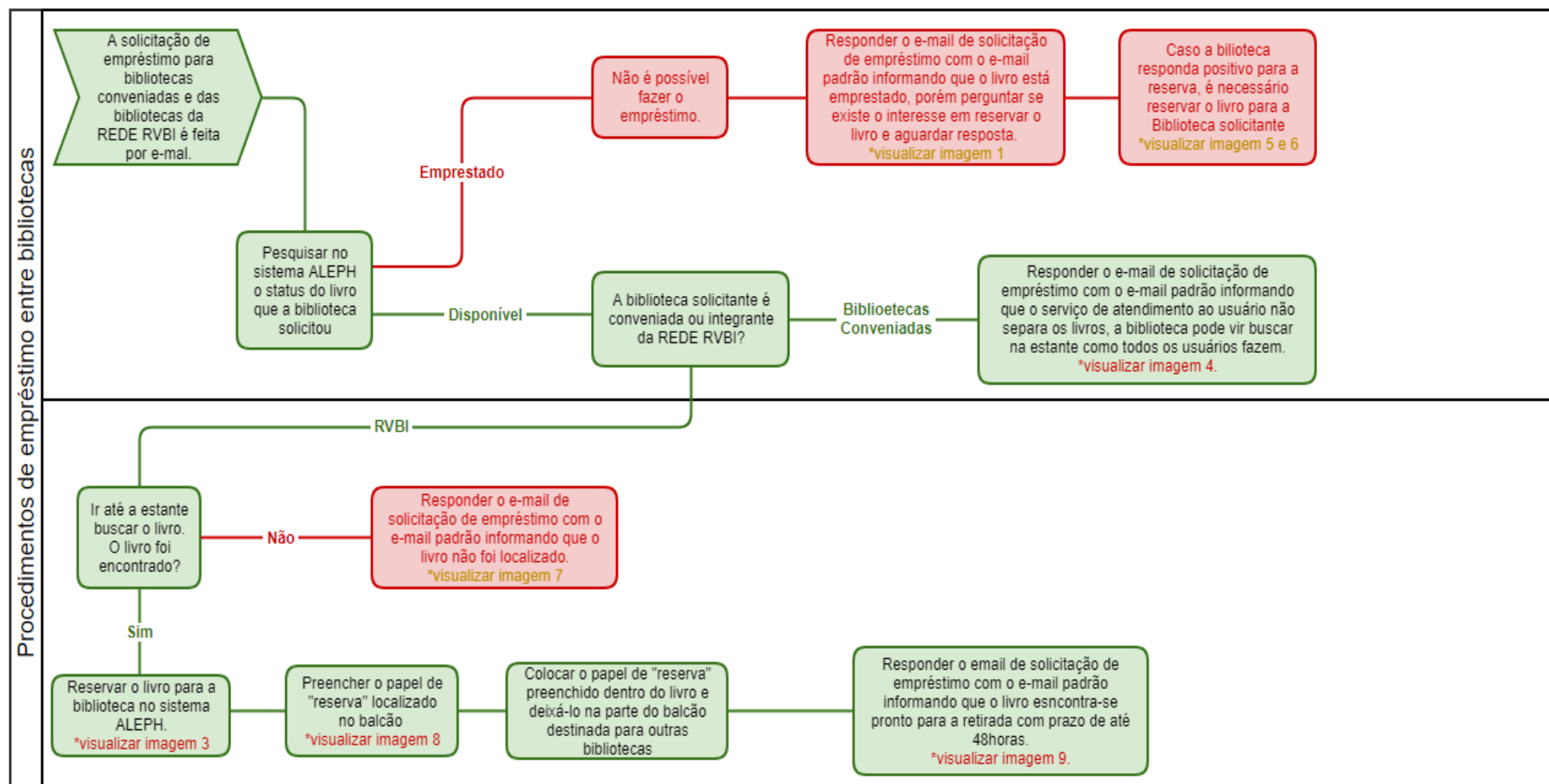


Figura 13 – Procedimentos de empréstimo especial

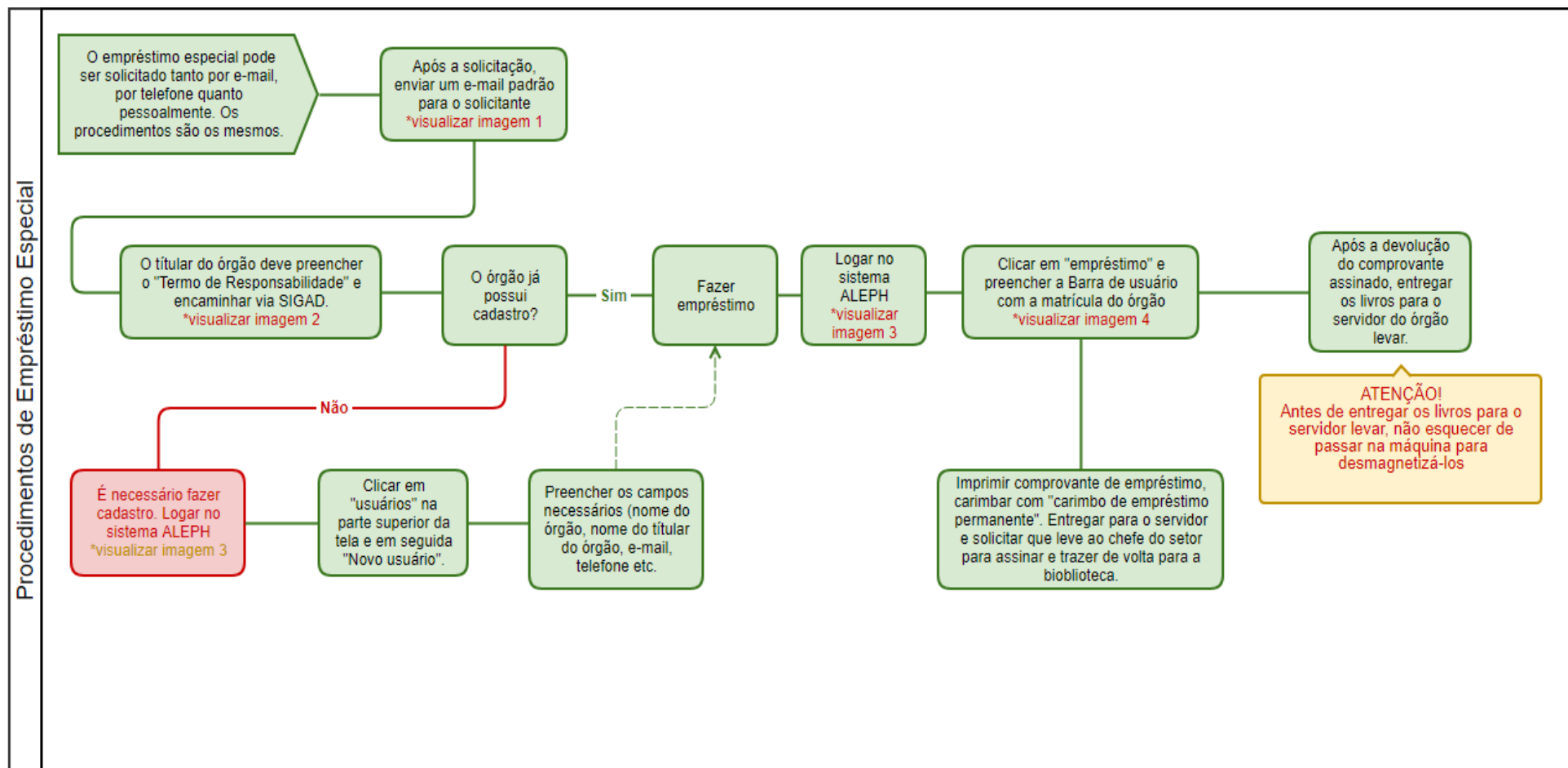
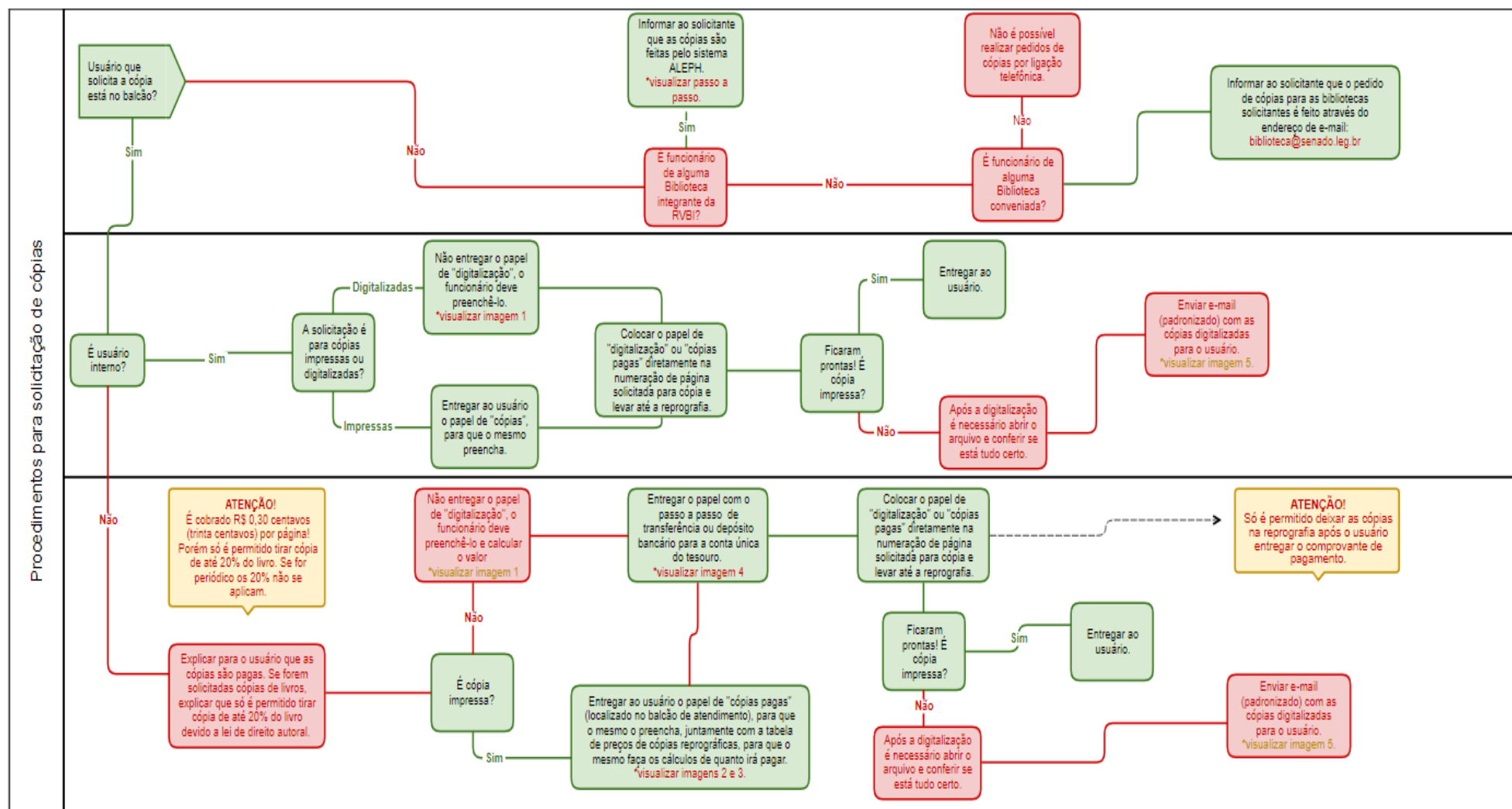


Figura 14 – Procedimentos para solicitação de cópias



APÊNDICE B – Fluxogramas SEPESP

Figura 15 – Clippings temáticos

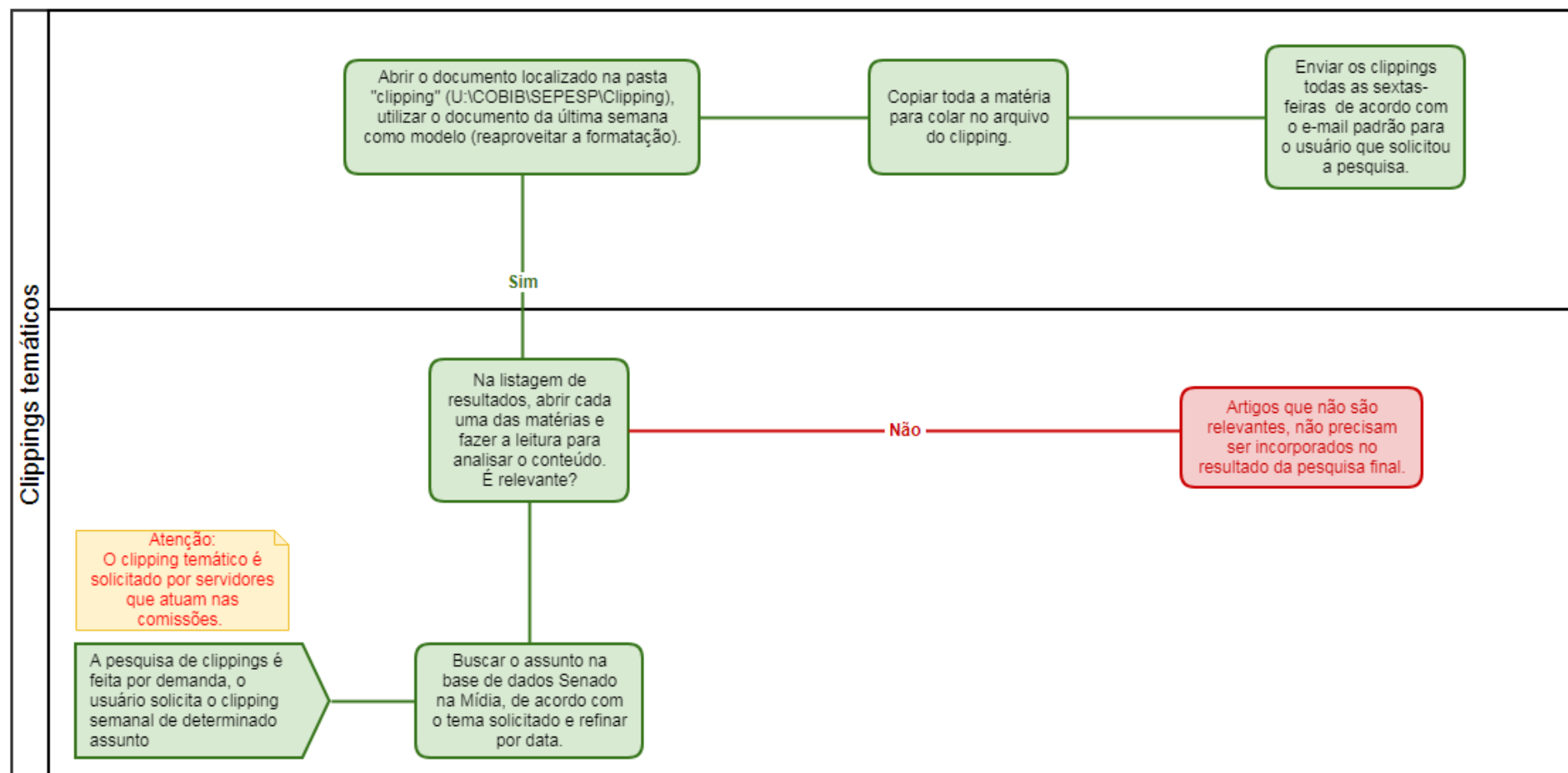


Figura 16 – Pesquisa das comissões

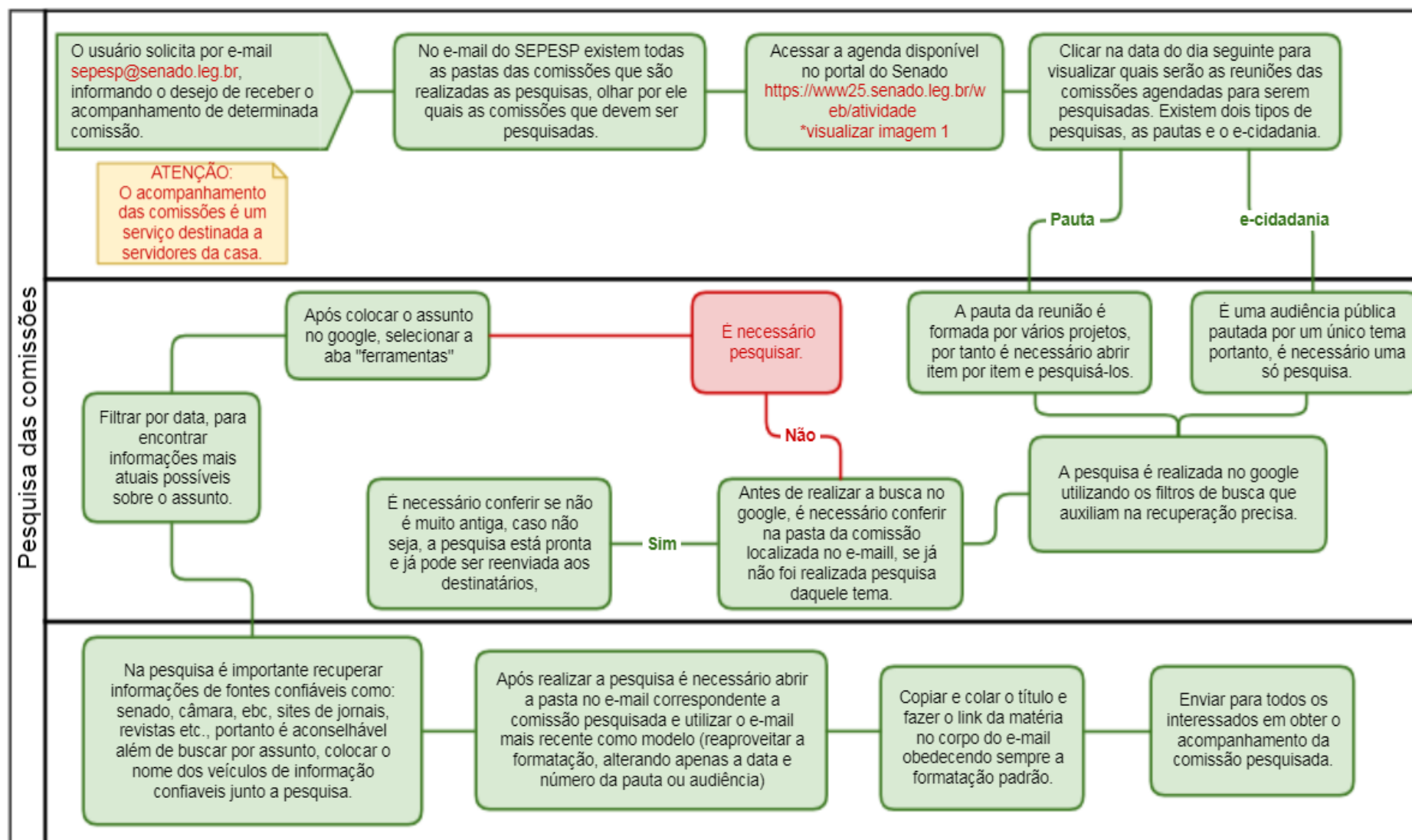
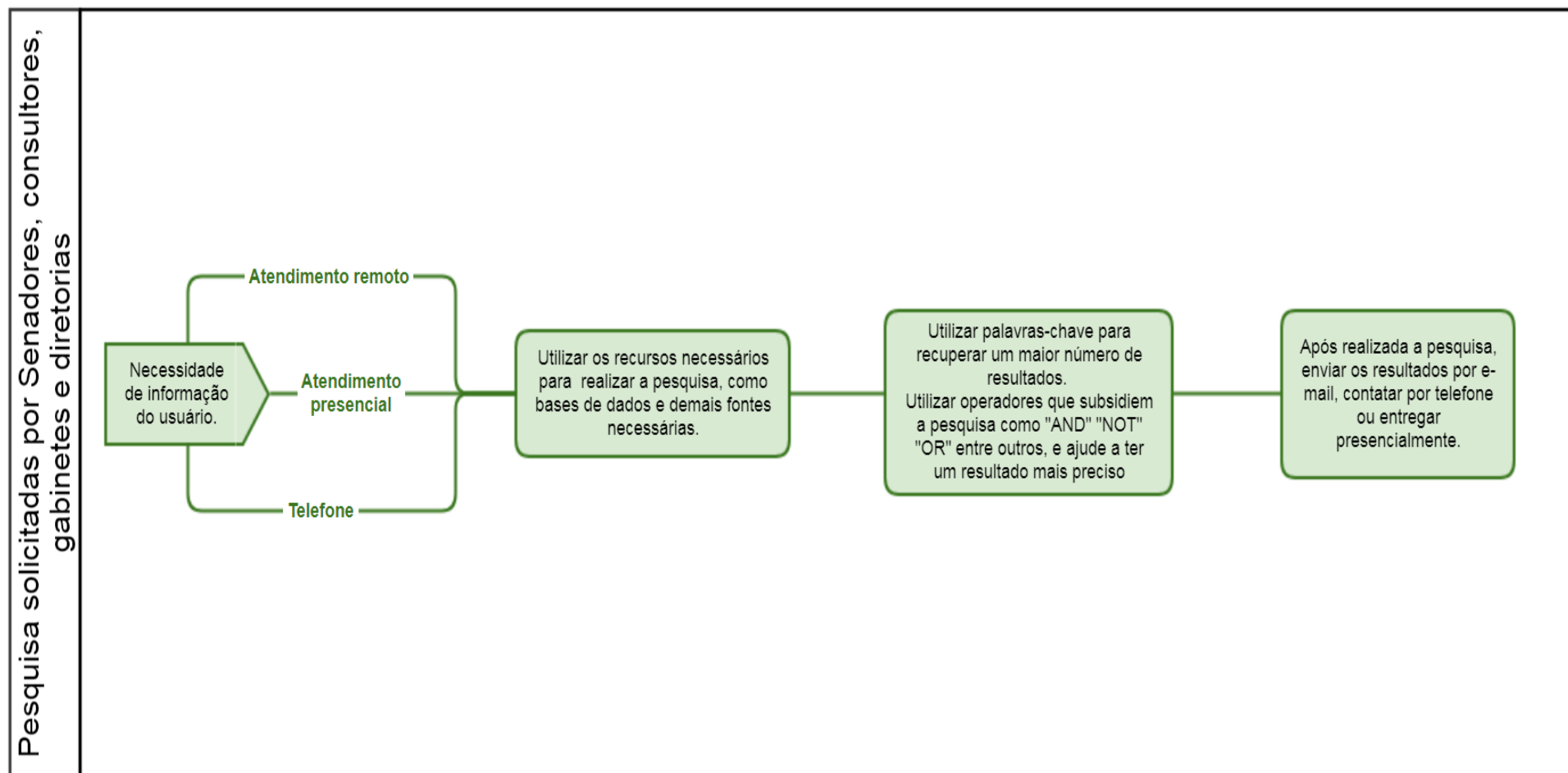


Figura 17 – Pesquisas solicitadas por senadores, consultores, gabinetes e diretorias



APÊNDICE C – Fluxogramas SEPRIB

Figura 18 – Atendimento de solicitação de pesquisa dos usuários

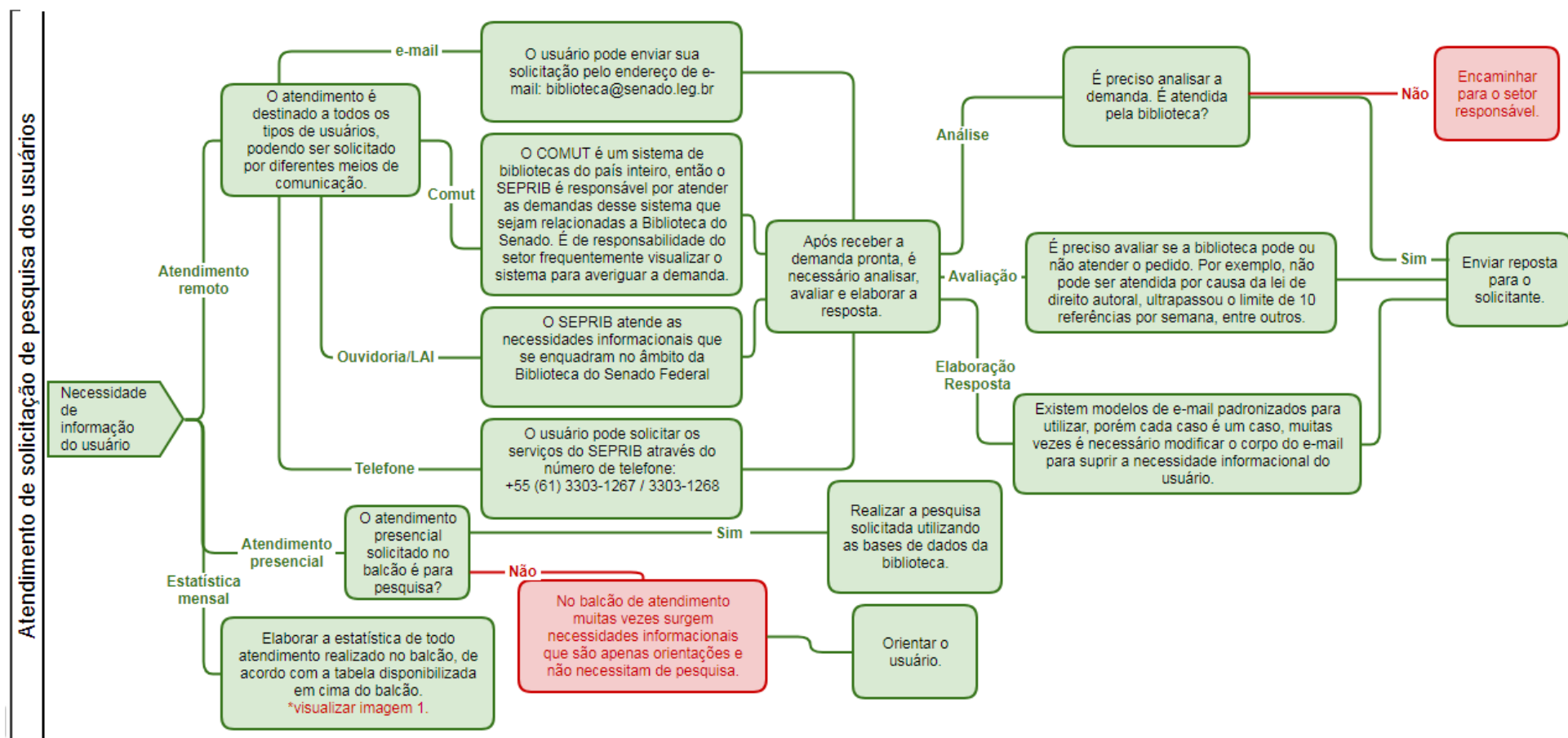
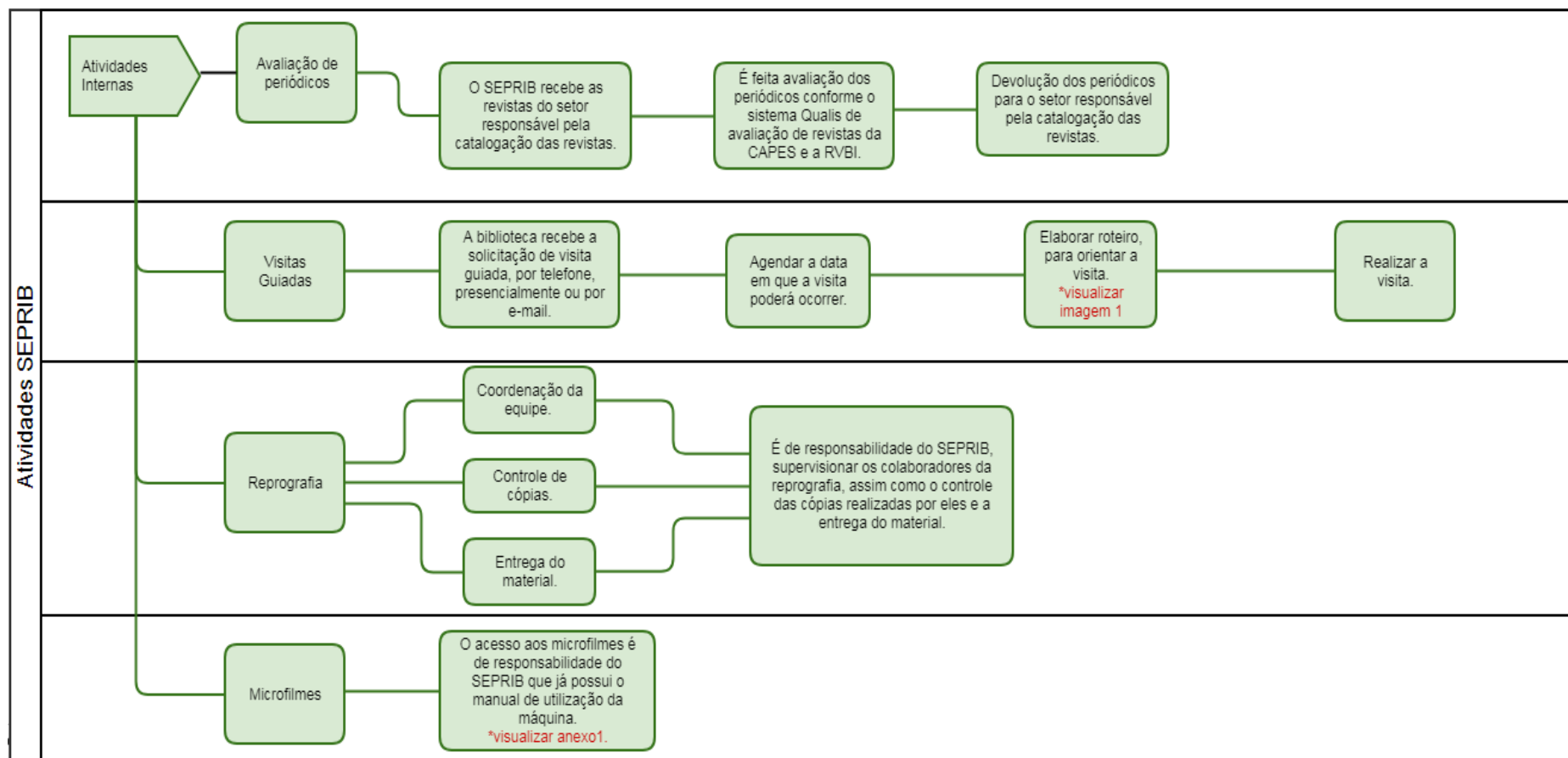


Figura 19 – Atividades SEPRIB



APÊNDICE D – Fluxogramas SEMACO

Figura 20 – Digitalização de obras raras

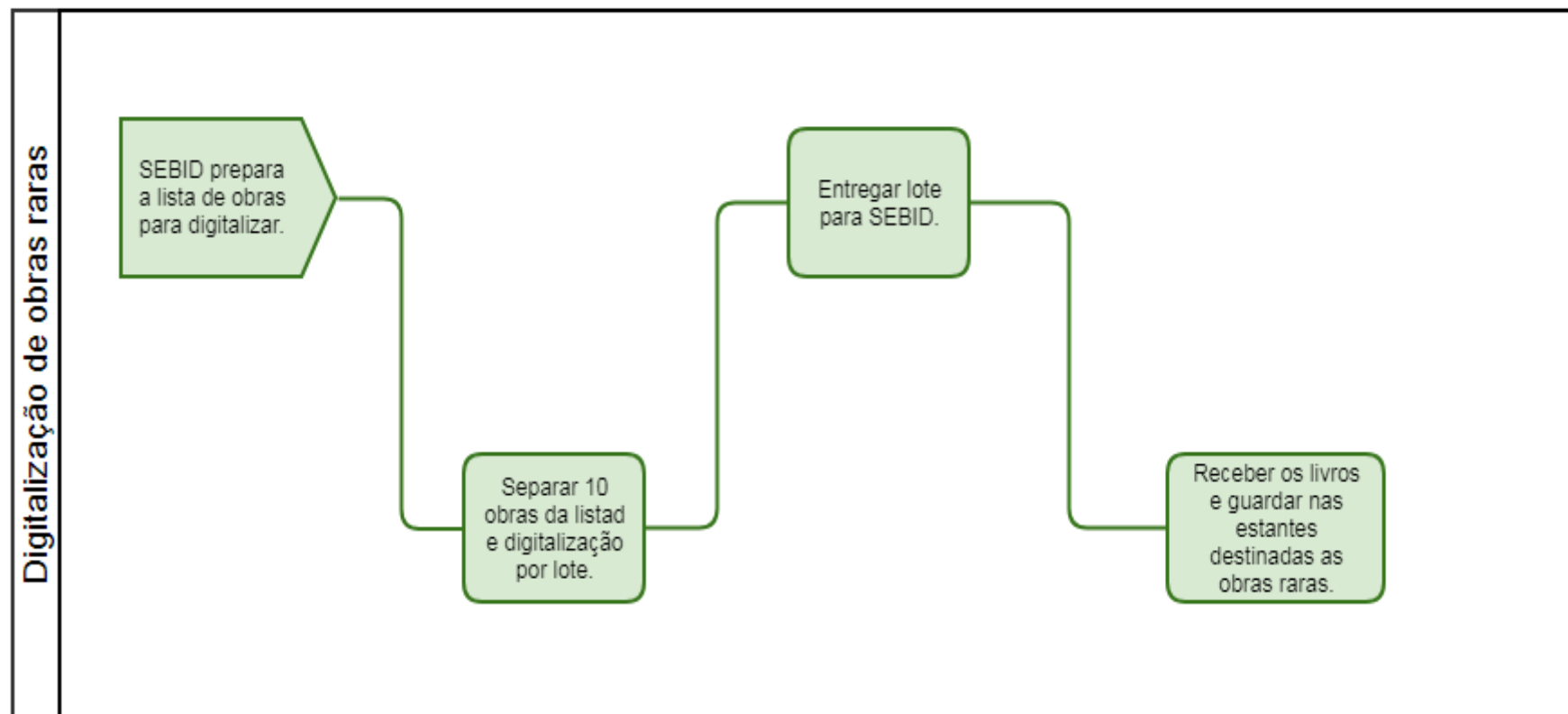


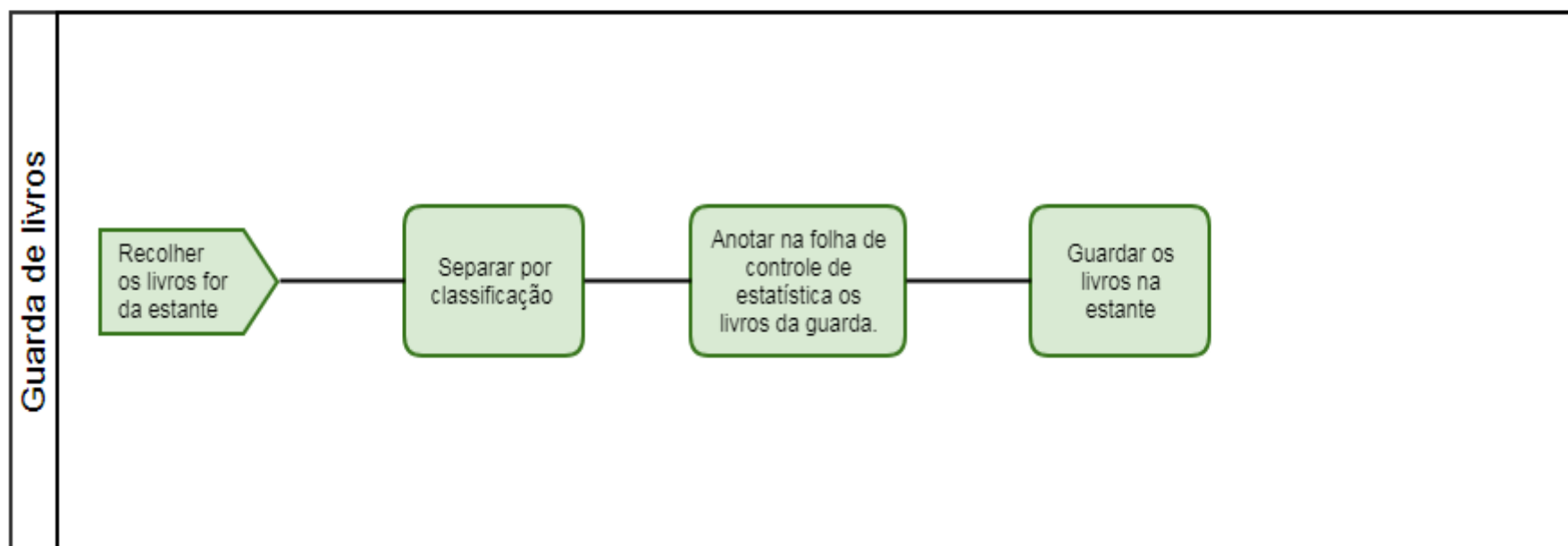
Figura 21 – Guarda de livros

Figura 22 – Restauração de obras raras

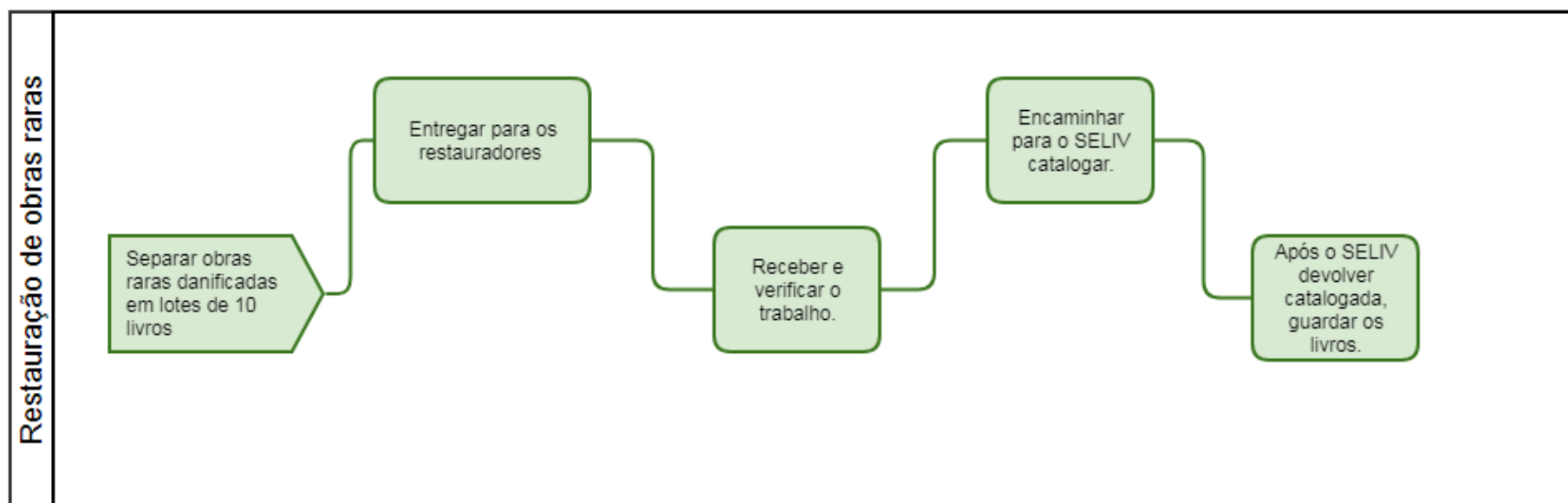


Figura 23 – Processo de encadernação

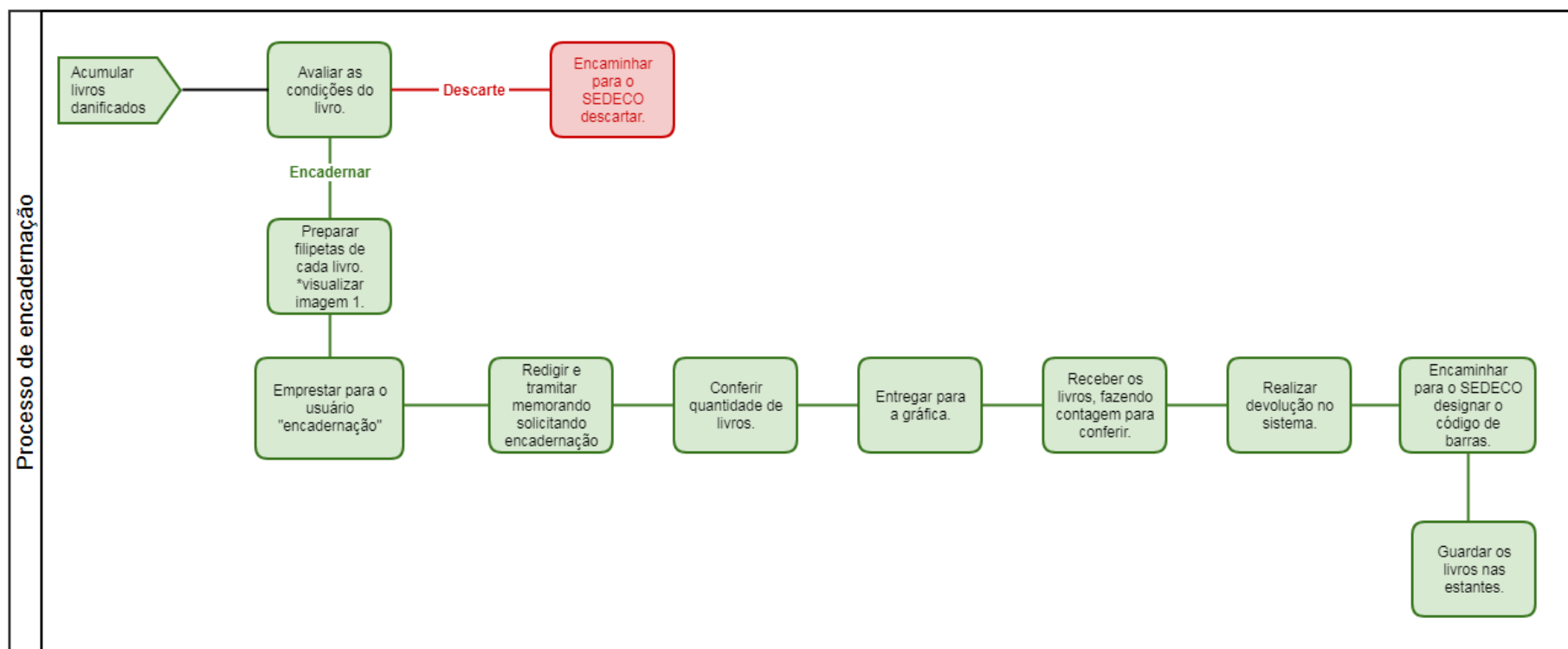
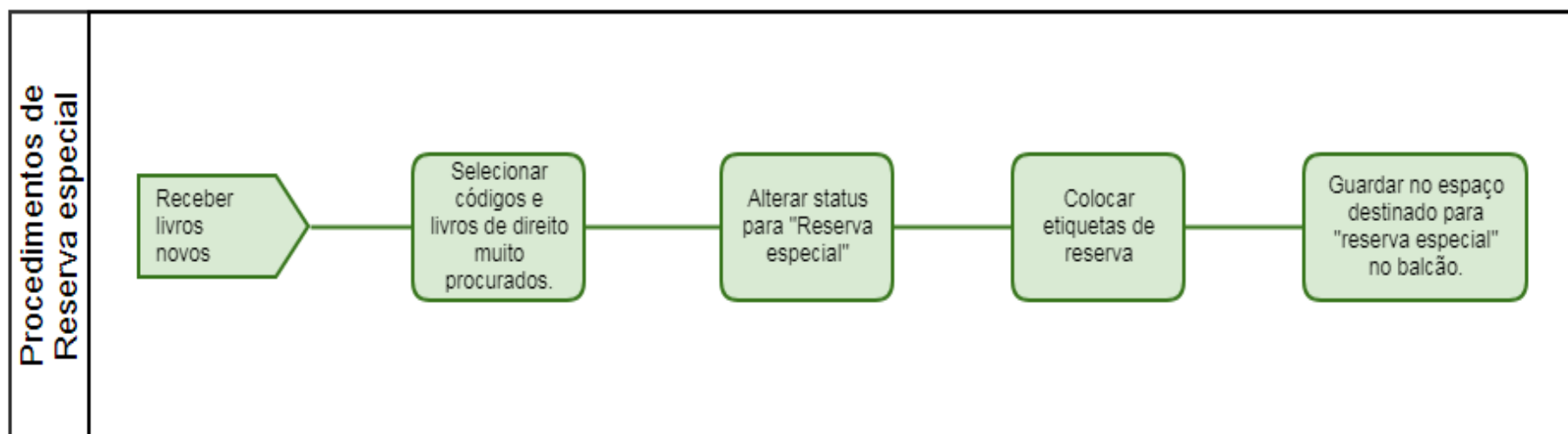


Figura 24 – Procedimento de Reserva Especial



**APÊNDICE E – Proposta de Manual do Setor de atendimento: SEEMP,
SEPESP, SEPRIB e SEMACO.**